

Leila Koistinen

# KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖN ATERIAPALVELUN PEREHDYTTÄ- MISOPAS

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Palvelujen tuottaminen ja johtamisen

Koulutusohjelma

Kevät 2005

## SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO  | 1  |
| 2 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS  | 2  |
| 2.1 Perehdyttämisen määrittelyä   | 2  |
| 2.2 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt                                      | 3  |
| 2.3 Perehdyttämisen tavoitteet  | 4  |
| 2.4 Perehdyttämisen suunnittelu   | 6  |
| 2.4.1 Työturvallisuuslakeja ja asetuksia                                    | 7  |
| 2.4.2 Perehdyttämisen sisältö ja keinot                                     | 8  |
| 2.4.3 Perehdyttämisen kesto   | 10 |
| 2.5 Työnopastus   | 11 |
| 2.6 Perehdytettävän oma rooli   | 13 |
| 2.7 Perehdytettävä ja perehdyttäjä  | 14 |
| 2.8 Perehdyttämisen ongelmat  | 17 |
| 2.9 Perehdyttämisen kehittäminen  | 18 |
| 3 AIKUISTEN OPPIMINEN   | 21 |
| 3.1 Motivaatio  | 23 |
| 3.2 Oppimisen seuranta ja arviointi   | 24 |
| 4 KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖ  | 26 |
| 5 KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖN SAMMONKADUN PALVELUTALON<br>PEREHDYTTÄMISOPAS | 27 |
| 5.1 Tavoitteet  | 27 |
| 5.2 Suunnittelu, kokoaminen ja toteutus                                     | 28 |
| 6 POHDINTA  | 29 |
| LÄHTEET   | 31 |
| LIITE   |    |



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

|  |   |
|--|---|
| Ala<br>Matkailu-, ravitsemus- ja talousala   | Koulutusohjelma<br>Palvelujen tuottaminen ja johtaminen |
| Tekijä(t)<br>Leila Koistinen   |   |
| Työn nimi<br>Kajaanin Palvelutalosesätiön ateriapalvelun perehdyttämisopas   |   |
| Vaihtoehtoiset ammattiopinnot  | Ohjaaja(t)<br>Hellevi Lampimäki/Harri Virolainen        |
| Aika<br>Kevät 2005   | Sivumäärä<br>37 + 35                                    |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdyttämisopas Kajaanin Palvelutalosesätiön ateriapalveluun. Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä keinoja, joiden avulla uutta työntekijää autetaan oppimaan työnsä ja tulemaan organisaation jäseneksi. Olennaista on luoda kokonaiskuva organisaatiosta siten, että tulokas ymmärtää, miten hänen oma työnsä liittyy kokonaisuuteen. Perehdyttämisen tavoitteet yrityksen kannalta ovat tuottavuuden, tehokkuuden ja sitä kautta koko yrityksen imagon parantaminen. Yksilön perehdyttämisestä saamat hyödyt ovat hyvä työmotivaatio, työtyytyväisyys ja epävarmuuden väheneminen.</p> <p>Työnopastus on tärkeä osa perehdyttämistä. Se on perehdyttämisen vaihe, jossa uudelle työntekijälle opetetaan varsinainen työ sekä työvälineiden ja koneiden oikea ja turvallinen käyttö. Työnopastuksella pyritään myös ohjaamaan työntekijää omatoimisuuteen ja itsenäisyyteen. Työnopastuksen edetessä opastettavan taidot karttuvat ja työn laatu ja tehokkuus paranevat. Hyvin hoidettu työnopastus helpottaa myös työyhteisön kuormitusta ja säästää aikaa ja voimia.</p> <p>Tämän opinnäytetyön ensimmäisessä osassa on koottu teorial tietoa perehdyttämisestä. Tämä osuus sisältää tietoa perehdyttämisen ja työnopastuksen hyödyistä, sisällöstä, suunnittelusta, kohderyhmistä, ongelmista ja kehittämisestä. Teoriaosuudessa pohditaan myös aikuisen oppimista, jonka ymmärtäminen on yksi keskeinen hyvän perehdyttäjän tunnusmerkki. Opinnäytetyön toinen osa on perehdyttämisopas Kajaanin Palvelutalosesätiön, Sammonkadun palvelutalon ateriapalveluun. Työn pohjana oli jo aikaisemmin säätiosässä käytetty materiaali, joka nyt koottiin yhdeksi kokonaisuudeksi.</p> <p>Opas on tarkoitettu apuvälineeksi ateriapalveluun tulevien työntekijöiden perehdyttämisessä. Opas sisältää yksityiskohtaiset työohjeet ateriapalvelun työntekijöille. Kaikkein tar-</p> |   |
| Luottamuksellisuus   | Julkinen  |
| Hakusanat  | Perehdyttäminen, työnopastus, oppiminen                 |
| Säilytyspaikka   | Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto                   |

|   |   |
|---|---|
| Faculty<br>School of Tourism  | Degree programme<br>Catering Services and Management    |
| Author(s)<br>Leila Koistinen  |   |
| Title<br>Job Familiarization Guide for Kajaanin Palvelutalososäätö  |   |
| Alternative professional studies  | Instructor(s)<br>Hellevi Lampimäki and Harri Virolainen |
| Date<br>Spring 2005   | Total number of pages<br>37 + 35                        |
| <p>Abstract</p> <p>The objective of this thesis was to make an orientation guide for the new employees at Kajaanin Palvelutalososäätö (which is a foundation providing housing, catering and nursing services for the elderly), to help the newly employed to learn their job and to become a member of the organisation. From the company's point of view, the guide would enhance its productivity and efficiency and improve the company's image. Thirdly, the orientation guide would not only improve work motivation and work satisfaction but also decrease insecurity.</p> <p>The study was carried out in two phases. The theoretical part included information on job orientation and its effects on planning, target groups, problems and development. The process of adult learning was also discussed, the understanding of which is one of the central characteristics of a good orientation instructor. In the second phase of the study, a familiarization guide was drawn up for the catering services of Kajaanin Palvelutalososäätö. The familiarization guide was based on the work instructions the organization already had.</p> <p>The result of this final year project is a fresh and up-to-date job orientation guide, which also contains further information on the whole organization. The guide is intended to be a tool in the familiarization of new workers to the catering service. There is information about health and safety, occupational health care and recreational activities. Additionally, there is information on the interest groups of the catering service and working of the organisation in the guide. A follow-up list and outline for feedback conversations were also provided in this guide.</p> |   |
| Confidentiality status  | Public  |
| Keywords  | Orientation, work guidance, learning                    |
| Deposited at  | Kajaani Polytechnic Library                             |

# 1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on johtamisen väline. Se on osa työyksikön johtamista ja osa henkilöstöhallintoa. Perehdyttämisellä on suuri merkitys yksilön ammatillisessa kehityksessä. Perehdyttämisen tavoite on, että perehdytettävä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään ilman muiden apua. Pää tavoitteena on kokonaisvaltainen käsitys siitä, miten ja miksi työtä tehdään ja mihin kokonaisuuteen se liittyy. Perehdyttämistä voidaan kutsua myös organisaatioon ohjaukseksi. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.)

Perehdyttäminen on henkilöstön suunnitelmallista kehittämistä ja koulutusta, ja sen tulisi sisältyä organisaation toiminta- ja koulutussuunnitelmiin. Huolellisesti valmisteltu ja toteutettu perehdyttäminen tukee koko organisaation menestymistä. Perehdyttäminen koskee kaikkia organisaatioita ja ulottuu organisaation kaikkiin osiin. Perehdyttämisen yksityiskohdat ja sisältö muotoutuvat kunkin organisaation tarpeiden mukaan. (Lepistö 1996, 14; Lepistö 2001, 2.)

Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti, sillä työyhteisöt, työt ja koko yhteiskunta muuttuu koko ajan. Työelämän muutokset ovat entistä monimutkaisempia ja vaativat paljon työntekijöiltä. Organisaatiot kasvavat ja kansainvälistyvät. Taitavan työsuorituksen ja sitä kautta myös laadukkaan perehdyttämisen merkitys kasvaa, kun tekniikka kehittyy ja laitteisiin tulee yhä enemmän elektroniikkaa. Koneiden ja laitteiden toiminnan ymmärtäminen vaatii paljon tietoa ja käsitteellistä ajattelua. Hyvin toteutettu perehdyttäminen tuo yritykselle työnsä tehokkaasti, luotettavasti ja laadukkaasti suorittavia työntekijöitä. (Kangas 2000, 3; Lepistö 2004, 56.)

Tarve tämän työn tekemiseen tuli oman kokemuksen kautta. Olen ollut Kajaanin Palvelutalosaatiön palveluksessa vuodesta 1993 ja kokenut perehdyttämiskäsikirjan puuttumisen ongelmalliseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja koota täsmälliset työohjeistukset sisältävä kirjallinen opas ateriapalvelun käyttöön. Opinnäytetyö on kaksiosainen, ensimmäinen osa sisältää teoretietoa perehdyttämisestä ja sen tarkoitus on antaa käytännön tietoutta siitä miten onnistunut perehdyttäminen järjestetään, ja toinen osa on perehdyttämisen apuväline, käsikirja Kajaanin Palvelutalosaatiön ateriapalveluun.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Perehdyttäminen on laaja ja kokonaisvaltainen prosessi, joka alkaa suunnittelusta ja pitää sisällään kaiken työympäristön esittelystä työnopastukseen. Perehdyttäminen ei ole irrallinen tapahtuma, vaan se on kiinteä osa työtä ja työn kehittämistä. Oleellista on luoda kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta. Suunnittelun lisäksi perehdyttäminen vaatii seuranta- ja kehittämistä. Perehdyttäminen ei lopu työnopastukseen vaan on jatkuva prosessi, joka onnistuakseen vaatii sekä työntekijöiden, että työnantajien sitoutumista. (Elovainio 1992, 10.)

Kilpailukyky, tuottavuus, työn laatu, työturvallisuus ja henkinen hyvinvointi työssä asettavat suuria haasteita työhön perehdyttämiselle. Oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen ovat yksilön hyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeitä. Ilman perehdyttämistä ja työnopastusta yksilön kehittyminen täysivaltaiseksi työyhteisön jäseneksi käy hitaasti yrityksen ja erehdyksen tietä. Perehdyttäminen ja työnopastus koskee kaikkia työpaikkoja. Huonoon laatuun, työtapaturmiin ja poissaoloihin ei yhdelläkään yrityksellä ole varaa. Sen vuoksi työhön perehdyttäminen on elintärkeää. (Lepistö 2001, 2.)

### 2.1 Perehdyttämisen määrittelyä

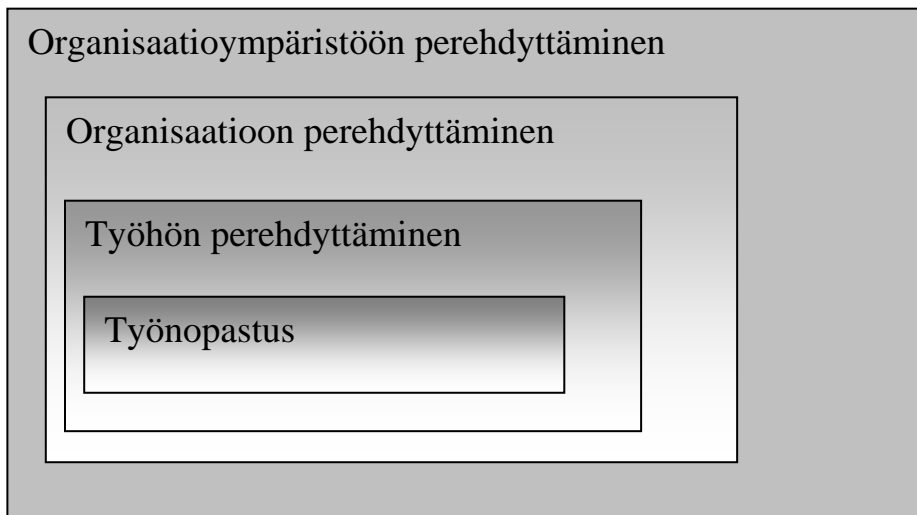
Perehdyttäminen on työhön, työympäristöön ja työyhteisöön tutustuttamista ja sisältää paljon muutakin kuin työtehtävien opastamisen. Perehdyttämisen yksityiskohtainen sisältö määräytyy aina kunkin organisaation ja työtehtävän mukaisesti. Perehdyttäminen on osa organisaation ja henkilöstön kehittämistä ja se tulisi nähdä koko organisaation yhteisenä oppimisprosessina. (Elovainio 1992, 10; Lepistö 2001, 4.)

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä työpaikalla toteutettavista koulutusmuodoista. Kysymyksessä on oppimistapahtuma, jossa pyritään työn tavoitteiden ja koko organisaation toiminnan ymmärtämiseen. Perehdyttämisen avulla pyritään luomaan selkeä kokonaiskuva työstä ja sellainen sisäinen malli, että sen varassa voi suoriutua annetuista työtehtävistä itsenäisesti. Perehdyttäminen pitää sisällään kaikki ne toimenpiteet, jotka auttavat työyhteisöön ensi kertaa tulevaa henkilöä sopeutumaan työhönsä tai jo työssä olevaa muuttuneeseen työnkuvaan ja organisaatioon. (Lepistö 2004, 56; Heinonen & Järvinen 1997, 142 – 143.)

Perehdyttäminen määritellään useimmiten tapahtumaksi, jonka aikana uusi työntekijä opastetaan uuteen työtehtäväänsä ja yrityksen toimintaperiaatteisiin. Organisaatiosta pyritään antamaan uudelle työntekijälle myönteinen kuva. Perehdyttämisellä pyritään edistämään sopeutumista työyhteisöön ja autetaan työntekijää omaksumaan tarkoituksenmukaisimmat työtavat. Kun

perehdyttämishjelma on laadittu kirjalliseen muotoon, voi jokainen yrityksen työntekijä osallistua perehdyttämiseen yhteisten tavoitteiden mukaisesti. (Hätönen 1999, 69.)

Perehdyttäminen on laaja prosessi (kuvio 1). Usein luullaan, että perehdyttäminen on pelkkää työnopastusta. Työnopastuksen lisäksi perehdyttämiseen kuuluu myös työhön, organisaatioon ja organisaatioympäristöön perehdyttäminen. Organisaatioympäristöön perehdyttämiseen kuuluvat esimerkiksi markkina- ja kilpailutilanteeseen tutustuttaminen ja organisaation vahvuuksien ja heikkouksien käsittely. Kun perehdytetään itse organisaatioon, käydään läpi muun muassa yrityksen tavoitteita, tuotteita ja palveluita. Myös oman työn keskeiset osaamisvaatimukset käsitellään organisaatioon perehdyttämisessä. Työhön perehdyttäminen on osaamiseen liittyvien taitojen ja tietojen opastusta. Tällöin käydään läpi työmenetelmät, koneet ja laitteet, työturvallisuuskysymykset ja niin edelleen. Työnopastus on käytännön opetusta omista työtehtävistä. (Heinonen & Järvinen 1997, 143 – 145.)



Kuvio 1. Perehdyttämisprosessin eri tasot (Heinonen & Järvinen 1997, 142).

## 2.2 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt

Perehdyttämisen merkitys on suuri. Kunnollinen perehdyttäminen lisää työmotivaatiota, työssä viihtymistä ja auttaa sopeutumisessa työyhteisöön. Perehdyttäminen on myös työntekijöiden sitoutumista lisäävä tekijä. Jaana Peltokosken (2004) tekemän kyselytutkimuksen mukaan perehdyttäminen edistää organisaatioon ja työyhteisöön sitoutumista. Henkilöstön sitoutuminen puolestaan vähentää rekrytointikustannuksia. On aina sekä työyhteisön että perehdytettävän etu, kun tulokas perehdytetään kunnolla. (Elovainio 1992, 8; Heinonen & Järvinen 1997, 146.)

Perehdyttämisen kautta perehdytettävä oppii työnsä nopeammin ja oikein. Virheitä tulee vähemmän ja niiden korjaamiseen kuluva aika lyhenee. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy

työskentelemään itsenäisesti, sitä vähemmän hän joutuu pyytämään muiden apua. Koko työyhteisö hyötyy ja työt sujuvat joustavasti. Kaikella tällä on myönteinen vaikutus mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2000, 5.)

Uutta tehtävää aloittaville tapahtuu yleensä eniten tapaturmia ja onnettomuuksia. Uudella työntekijällä saattaa olla tietoa ja taitoa, mutta hän ei välttämättä tunne uuden paikan vaarallisia kohteita. Perehdyttäminen vähentää riskiä tapaturmiin, siksi turvallisuusasioiden tulee olla osa perehdyttämistä. (Kangas 2000, 6.)

Hyvin hoidettuna perehdyttäminen osaltaan vähentää poissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta. Myönteinen ensivaikutelma työpaikasta ja ympäristöstä kannustaa ja rohkaisee. Jos tulokas sen sijaan kokee, että on häiriöksi ja haittaa toisten työskentelyä, voi hän jäädä pois töistä tai vaihtaa työpaikkaa. Kunnollinen perehdyttäminen voi olla myös työntekijän työstään tuntemaa stressiä vähentävä tekijä. Sosiaali- ja terveyshallituksen (1991) tekemän tutkimuksen mukaan stressin tunteen ja saadun perehdytyksen välillä oli tilastollisesti erittäin merkittävä negatiivinen korrelaatio. Tutkimuksen mukaan kyselyyn vastanneet kokivat sitä enemmän stressiä, mitä huonompana he pitivät saamaansa perehdytystä. (Elovainio 1992, 65, 74; Kangas 2000, 6.)

Perehdyttämisohjeet ovat tärkeitä myös yritysten johtajille. Ohjeet todistavat, että työntekijät ovat tietoisia yrityksen säännöistä. Työntekijöitähän ei voi rangaista yrityksen sääntöjen rikkomisesta, jos he eivät tiedä sääntöjen olemassaolosta. Perehdyttämisohjeet voivat olla yritykselle hyvä työkalu sujuvaan ja kustannustehokkaaseen liiketoimintaan. (Hogg 1999, 4.)

Yritykselle perehdyttäminen on keino lisätä organisaation tuottavuutta, tehokkuutta, laatua, osaamista ja työtyytyväisyyttä. Perehdyttämisen hyötyjä voidaankin tarkastella monesta näkökulmasta, mutta niiden jakaminen eri osapuolien kesken on tarpeetonta, sillä hyödyt ovat yhteisiä. Jaottelun sijaan tulisi korostaa saatavien hyötyjen moninaisuutta. Perehdyttämisestä hyötyy niin työntekijä, esimies kuin koko yritysikin. Koko yrityskuva paranee hyvin hoidetun perehdyttämisen myötä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 251; Lepistö 2004, 56.)

## 2.3 Perehdyttämisen tavoitteet

Tavoitteiden määrittäminen on aina osa perehdyttämisen suunnittelua. Työpaikkakoulutuksessa ja perehdyttämisessä tavoitteena on oppiminen. Tavoitteet voidaan määritellä yleisesti, mutta usein ovat tarkennukset tarpeen. Eri osastoilla ja eri tehtävissä toimivien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämisen tavoitteet voivat olla erilaiset. (Kangas 2000, 7)



Heinosen ja Järvisen (1997, 142) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on saada uusi työntekijä näkemään yritys kokonaisuutena ja ymmärtämään, miten hänen omat työtehtävänsä liittyvät tähän kokonaisuuteen. Tavoitteena on antaa tulokkaalle monipuoliset valmiudet menestyä työssään ja saada hänet tuntemaan tyydytystä työstään. Rekrytoidulle tai jo palveluksessa olevalle pyritään perehdyttämisen avulla luomaan hyvä työmotivaatio ja myönteinen asenne työpaikkaansa kohtaan. Hyvällä perehdyttämisellä halutaan varmistaa työyhteisön toiminta nyt ja tulevaisuudessa ja minimoida virheet työtehtävissä.

Tavoitteita asetettaessa on ymmärrettävä, että on kaksi osapuolta, tulokas ja työyhteisö. Perehdyttämistä ei määritellä pelkästään yksilön näkökulmasta, vaan tavoitteen tulee olla laajempi koko työyhteisön jäsenten keskinäistä luottamusta ja oppimiskykyä edistävä. On tärkeää löytää tasapaino eri tekijöiden kesken. Keskeisin tehtävä on yksilön ja yhteisön tavoitteiden yhdistäminen. Yksilön ominaisuudet on osattava tuoda esille, jotta niitä voidaan hyödyntää yhteisön hyväksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 33, 250.)

Perehdyttämisen keskeisiä tavoitteita ovat Kjelin ja Kuusiston (2003, 17,24,26) mukaan yksilön sitoutuminen ja organisaation uudistumiskyky. Työnantaja, joka on kiinnostunut työntekijöistään, tuntee henkilökuntansa ja tietää heidän vahvuutensa ja henkilökohtaiset tavoitteensa. Tuloksaaseen tutustuminen on parasta aloittaa jo ensimmäisenä työpäivänä. Hyvin toteutettu perehdyttäminen luo pohjan pitkälle työsuhteelle ja vähentää vaihtuvuutta. Samalla myös muu henkilökunta saa positiivisen viestin siitä, miten organisaatio heitä kohtelee. Työntekijöiden sitoutuminen organisaatioon, oman työnsä tavoitteisiin ja työyhteisöön mahdollistaa hyvän työtuloksen.

Perehdyttämisen tavoitteita voidaan tarkastella myös johtamistavoitteiden rinnalla. Liiketoiminnan tavoitteita ovat sisäinen tehokkuus ja korkea laatu. Lisäksi vastuullinen työnantaja tavoittelee myös henkilöstön hyvinvointia. Näiden tavoitteiden rinnalle voidaan listata perehdyttämisen tavoitteet seuraavasti:

- rekrytoinnin onnistuminen
- tulokkaan työroolin ja tavoitteiden selkiyttäminen
- motivoivan ja realistisen kuvan muodostuminen työstä
- työntekijöiden sitoutumisen edistäminen organisaatioon ja sen tavoitteisiin
- strategian mukaiseen toimintaan ohjaaminen tuottavan työn aloittamisen nopeuttaminen
- uuden työntekijän epävarmuuden ja jännityksen vähentäminen
- virheiden ja väärinkäsitysten välttäminen
- työturvallisuuden parantaminen

- esimiehen ja työkavereiden ajan säästäminen
- työntekijän sopeutumisen edistäminen
- työyhteisön yhteistyön parantaminen
- työtyytyväisyyden parantaminen.

Nämä perehdyttämisen tavoitteet ovat siis kaikki sidoksissa johtajuuden tavoitteisiin, ja toteutuessaan ne auttavat totuttamaan myös liiketoiminnan tavoitteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 47 – 48.)

## 2.4 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämisaineistoa suunniteltaessa on ensin ratkaistava se, millaista materiaalia käytetään eli käytetäänkö intranetiä vai kirjallista vai jotain muuta materiaalia. Kannattaa muistaa, että intranetissä olevan aineiston suunnittelu ja kirjoittaminen eroaa suuresti kirjallisesta paperiversiosta. Usein yrityksissä on sekä paperi- että intranet-versio. On myös otettava huomioon, kenelle materiaali on tarkoitettu suunnata. Tärkeää on, että aineiston tieto on tarkkaa ja että se on myös kaikkien ulottuvilla. (Hogg 1999, 11 – 12.)

Suunnittelulla pyritään ennakoimaan ja vaikuttamaan tulevaisuuteen. Suunnittelu on tavoitteellista ja tietoista tulevaisuuden pohdintaa. Perehdyttämisen suunnitteluun kuuluu tavoitteiden asettaminen ja erilaisiin tilanteisiin valmistautuminen. Suunnittelun tulos on suunnitelma, joka tuo toimintaan tehokkuutta ja johdonmukaisuutta. Työyhteisön laajuus ja työn kuva ovat suhteessa perehdyttämisen laajuuteen. Suuri työyhteisö ja laaja työnkuva vaativat enemmän perehdyttämistä kuin pieni työyhteisö ja suppea työnkuva. (Kangas 2000, 7; Kylänpää 2003, 73.)

Yrityksen henkilöstöpolitiikka määrää perehdyttämisen suunnan ja tarpeet. Se, millaista henkilöstöä yritykseen rekrytoidaan, vaikuttaa siihen, miten perehdytetään. Jos henkilöstö on hyvin koulutettua ja ammattitaitoista, keskitytään perehdyttämisessä yritykseen ja sen toimintatapoihin ja varsinainen ammattiasioiden opastus voi jäädä vähemmälle. Jos sen sijaan yritykseen otetaan vähän koulutettuja, niukan työkokemuksen omaavia henkilöitä, on perehdyttämisen ja työnopastuksen tarve suurempi ja siihen on varattava enemmän aikaa. (Kangas 2000, 7.)

Perehdyttämisohjelman tekeminen kuuluu suunnitteluun. Ohjelma voidaan kohdentaa vain tiettyä tilannetta varten (esimerkiksi vuosilomasijaisten ohjelma) tai se voidaan tehdä yleisluontoiseksi moniin eri tilanteisiin sovellettavaksi rungoksi (esimerkiksi ”tervetuloa taloon opas”). Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdyttämisohjelma, joka joustavasti soveltuu eri tilanteisiin, on useissa työpaikoissa todettu käyttökelpoisimmaksi. Se toimii myös hyvänä muistilistana uusille ja vanhoillekin työntekijöille. (Kangas 2000, 7.)

Perehdyttämisaineiston ulkoasu kannattaa antaa ammattilaisen tehtäväksi, mikäli budjetti antaa periksi. Ammattisuunnittelija saa oppaan näyttämään ”ammattimaiselta” ja antaa kuvan siitä, että yritys on panostanut oppaan laatimiseen ja tehokkaaseen kommunikaatioon työntekijöiden suuntaan. Oppaiden ei kuitenkaan tarvitse olla kiiltäväpintaisia. (Hogg 1999, 23 – 26.)

#### 2.4.1 Työturvallisuuslakeja ja asetuksia

Työturvallisuuslaki painottaa ennaltaehkäisyä. Laki velvoittaa työnantajaa suojelemaan työntekijän terveyttä ja turvallisuutta. Työntekijän velvollisuutena on vastaavasti noudattaa työturvallisuuden edellyttämää varovaisuutta. Lisäksi työntekijä on velvollinen ilmoittamaan työnantajalle, mikäli hän huomaa käyttämässään koneissa tai laitteissa vikoja tai puutteita. Työturvallisuuslaki velvoittaa työntekijää huolellisuuteen ja varovaisuuteen silloinkin, kun mitään erityisiä ohjeita ei ole annettu. (Rissanen, Sääski & Vornanen 1996, 149.)

Työsuojeluasiat kuuluvat perehdyttämiseen. Perehdyttämisen tavoitteena työsuojelun kannalta ovat tulokkaan tutustuttaminen työtään koskeviin työsuojelumääräyksiin ja työpaikan linja- ja työsuojeluorganisaatioihin. Tavoitteena on myös tietämättömyydestä ja taitamattomuudesta johtuvien tapaturmien vähentäminen sekä työntekijän opastaminen siten, että hän voi toiminnallaan muuttaa työolosuhteita niin, että riski työtapaturmiin vähenee. Tulokkaalle on myös selvitettävä ilmoitusmenettely siitä miten toimitaan havaituissa vaaratilanteissa sekä silloin kun koneissa, laitteissa tai turvavälineissä ilmenee vikoja. (Lepistö 1992, 18. )

Työsuojeluasioiden perehdyttämistä varten työpaikoilla tulisi olla oma ohjelma. Ohjelman sisältö ja rakenne riippuu tietysti työpaikasta, mutta tärkeimpiä kohtia seuraavista aiheista se voisi sisältää.

- työturvallisuuslaki
- työsuojelusopimus
- työpaikan työsuojeluohjeet
- työpaikan työsuojelu- ja työterveysorganisaatio
- työpaikan vaarat
- toiminta tapaturman sattuessa
- työpaikan sisäinen liikenne
- henkilökohtainen työvaatetus ja suojaimet
- alkusammutuskaluston sijainti ja palohälytyksen antaminen (harjoitukset )
- henkilöstön hälytys vaaratilanteessa

- poistumistiet
- työsuojelu- ja ensiapukoulutus (Lepistö 1992, 19).

Työturvallisuuslain lisäksi perehdyttämistä käsittelee laki nuorista työntekijöistä. Tämä laki pyrkii takaamaan tarpeellisen opetuksen ja ohjauksen nuorelle työntekijälle, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta. Lakien lisäksi on olemassa myös perehdyttämiseen liittyviä asetuksia. Näitä ovat asetus nuorten työntekijäin suojelusta, pelastustoimiasetus sekä asetus työsuojelun valvonnasta. (Kangas 2000, 29 – 30.)

#### 2.4.2 Perehdyttämisen sisältö ja keinot

Perehdyttämisen pääkohdat voidaan jakaa viiteen osa-alueeseen:

- Työhönoton yhteydessä tulokkaalle kerrotaan muun muassa työn sisältö, työsuhteen ehdot ja mahdollisesti annetaan kirjallista materiaalia.
- Esimies ottaa tulokkaan vastaan. Esimiehen lisäksi alkukeskusteluun osallistuvat myös muut perehdyttämisestä vastaavat henkilöt. Keskustelussa käydään läpi perehdyttämisohjelma. Vastaanottoon kuuluu myös perehdyttämisen aloittaminen.
- Työnopastuksen aloittaa joko esimies tai tehtävään koulutuksen saanut työnopastaja.
- Perehdyttämistä jatketaan limittäin työnopastuksen kanssa.
- Perehdyttämistä arvioidaan ja selvitetään miten perehdyttämisessä on onnistuttu ja tarvitaanko kehittämistoimia. (Kangas 2004, 60.)

Perehdyttämisen sisällöllä on suuri merkitys, siihen millaisen kuvan tulokas saa yrityksestä. Perehdyttämisen olennaisin sisältö koostuu yrityksen päivittäisiin rutiineihin ja toimintaohjeisiin tutustuttamisesta. Hyviä perussääntöjä sisältöä suunniteltaessa ovat kokonaiskuvan antaminen, oikea ajoitus ja konkreettisuus. On olemassa perusasioita, jotka kuuluvat perehdyttämiseen organisaatiosta ja työnkuvasta riippumatta. Lopullisen sisällön määräävät kuitenkin yrityksen tavoitteet, strategiat ja arvot sekä perehdytettävän työnkuva ja aikaisempi työkokemus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198 – 199; Kylänpää 2003, 73.)

Työn määrittäminen on perehdyttämisen kannalta keskeinen rekrytoinnin osa-alue. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaation arvot, visio ja strategia konkretisoidaan työtehtäviksi ja toimintatavoiksi. Käytännössä nämä asiat mietitään yhdessä työn toiminta-alueen kanssa ja työntekijän ja yrityksen tavoitteet kytketään toisiinsa. Myös organisaation menestystekijöiden nimeäminen on osa työn määrittämistä. Menestystekijät pitäisi ottaa huomioon perehdytettäessä. Näitä me-

nestystekijöitä voivat olla esimerkiksi innovatiivisuus ja jatkuva oppiminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 78 – 79.)

Organisaatiokulttuuri on keskeinen yrityksen toimintaan vaikuttava tekijä. Suuret organisaatiot pyrkivät luomaan tietoisesti omaa yrityskulttuuriaan. Jotkut yritykset ovat laatineet ne jopa kirjalliseen muotoon. Jokaisella organisaatiolla on oma yrityskulttuuri, olipa se sitten tietoinen tai tiedostamaton. Yrityskulttuuri on aina sidoksissa yrityksen historiaan. Voimakkaan yrityskulttuurin on todettu olevan yksi tärkeimmistä yrityksen menestystekijöistä. Tietoisuus siitä lisää henkilöstön osallistumista ja sitoutumista. Tämän vuoksi organisaatiokulttuuri olisi hyvä huomioida perehdyttämisessä. (Heinonen & Järvinen 1997, 35.)

Organisaatiokulttuuriin kuuluvat yrityksen arvot, käsitykset ja uskomukset, jotka henkilöstö on oppinut ja sisäistänyt ajan kuluessa. Nämä arvot ja arvostukset osoittavat, millaisiin asioihin organisaatiossa kiinnitetään huomiota. Yrityksen vanhat työntekijät ohjaavat tulokkaat tähän samaan yrityskulttuuriin ja arvomaailmaan. Toimintaympäristö ja yrityskulttuuri ovat vuorovaikutussuhteessa. Tämä tarkoittaa sitä, että mitä tuloksellisempaan ja tehokkaampaan toimintaan yritys pyrkii, sitä paremmin yrityksen kulttuurin ja toiminta-ajatuksen tulee soveltua vallitsevaan kulttuuriympäristöön. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yrityksen arvojen ja etiikan on toimittava sopusoinnussa yrityksen päämäärien kanssa. (Heinonen & Järvinen 1997, 36.)

Organisaatio on aina osa ympäristöä, ja usein sen rajojen toiminnallinen määrittely on vaikeaa. Moni yritys toimii tänä päivänä suuressa verkostossa. Siksi perehdyttämisessä on huomioitava myös yrityksen sidosryhmät. Sidosryhmiä ovat yhteistyökumppanit, alihankkijat, kilpailijat ja viranomaiset, asiakkaita unohtamatta. Perehdytettävälle keskeiset sidosryhmät riippuvat hänen tehtävästään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 204.)

Kun kysymyksessä on liiketoimintaan perehdyttäminen, on hyvin tärkeää perehdyttää tulokas nimenomaan asiakkaisiin ja asiakkaiden toimintaan. Se, miten syvällisesti asiakkaaseen perehdytään, on kiinni perehdytettävän tehtävästä. Jokaisen tulokkaan on kuitenkin hyvä ymmärtää keskeisimpien asiakkaiden ja yrityksen välisen suhteen perusta. Tärkeimpiä ovat ulkoiset asiakkaat, mutta ei pidä unohtaa sisäistäkään asiakasta, jotta lopullinen asiakas ja yrityksen liiketoimintaprosessit pysyvät mielessä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 203.)

Henkilöstöön perehdyttäminen on myös tärkeää. Tulokkaan on tunnettava ne ihmiset joiden kanssa hän tulee työskentelemään. On hyvä tietää, keiden työhön oma työ vaikuttaa tai kuka tekee päätöksiä, jotka vaikuttavat omaan työhön. On myös hyvä tietää, keneltä voi pyytää apua tarvittaessa tai ketä itse voi auttaa. Vastaavasti organisaation henkilöstön on hyvä oppia tunte-

maan tulokas hyvin, jotta hänen ammattitaitoaan voidaan hyödyntää monipuolisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 203.)

Työpaikalla kannattaa tehdä ennakkovalmisteluja jo ennen varsinaista perehdyttämistä. Esimies voi kertoa alaisilleen tulokkaasta ja hänen saapumisestaan jo etukäteen työyhteisön jäsenille. Samalla voidaan sopia, kuka ottaa tulokkaan vastaan ja varaa valmiiksi esitteet ja muut apuvälineet tulokasta varten. Tulovaiheen suunnittelu on erityisen tärkeä, koska myönteinen ensivaikutelma antaa hyvät mahdollisuudet yhteistyölle myös jatkossa. (Kangas 1995, 48.)

Työyhteisöön perehdyttämisen keinoja ovat työpaikkailmoitus, työhaastattelu, perehdyttämiskoulutus, tulokkaan ensimmäisten työpäivien kokemukset, henkilöstöhallinnon ohjeet, tervetuloa taloon oppaat ja henkilöstölehdet. Työtehtäviin perehdyttäminen on tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa kuin työyhteisöön perehdyttäminen, ja siinä apuna ovat työnopastaja, kouluttaja, esimies sekä yksityiskohtaiset kirjalliset työohjeet. (Åberg 1997, 117 – 118.)

#### 2.4.3 Perehdyttämisen kesto

Tärkeä osa perehdyttämisen suunnittelua on ajankäytön suunnittelu. Siihen sisältyy arvio siitä, miten paljon aikaa perehdyttämiseen on varattava ja miten se huomioidaan esimerkiksi työvuorolistojen tehtäessä. Lisäksi on pohdittava asioiden tärkeysjärjestystä. Mitkä asiat on käytävä läpi heti, jotta tulokas pääsee aloittamaan työnsä, ja mitkä asiat voi siirtää myöhemmäksi. Aina aikaa ei tarvitse varata paljon, vaan monesti ajankäyttö on riippuvainen siitä, miten tehokkaasti varattu aika käytetään. Perehdyttäminen tulisi toteuttaa vähitellen. Liian monta asiaa ei kannata käsitellä yhdessä päivässä. Olisi myös tärkeää järjestää tilaisuus, jossa tulokas voi perehdyttämisen jälkeen kysyä hänelle epäselviksi jääneitä asioita ja antaa samalla palautetta siitä, miten perehdyttäminen on hänen mielestään onnistunut. (Kangas 2000, 8; Aalto, Hätönen & Vaherva 1992, 72.)

Työyhteisön tapojen ja ammattitaitojen opettamista kutsutaan sosiaalistamiseksi. Sosiaalistaminen on yksi perehdyttämisen tärkeimpiä tehtäviä. Sosiaalistuminen alkaa jo työnhakuvaiheessa tai jo aikaisemmin. Jo ne kontaktit, joissa ei vielä ajatella tulevaa työsuhdetta, luovat pohjaa perehdyttämislle. Tulevalla työntekijällä voi olla käsitys organisaatiosta, asiakkaan, yhteistyökumppanin tai kuluttajan näkökulmasta. Ei ole samantekevää, millaisen kuvan organisaatio antaa itsestään ulospäin. Positiivinen kuva yrityksestä voi toimia kiinnostuksen herättäjänä ja huono yrityskuva vastaavasti jopa rekrytoinnin esteenä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 124 – 126.)

Työpaikkahaastattelu kuuluu alkuvaiheen sosiaalistamisen tärkeimpiin vaiheisiin. Työhaastattelu on tilanne, jossa työnantaja kertoo organisaatiosta ja sen toiminnasta ja työnhakija itsestään.

Haastattelu on yritykselle mainio keino markkinoida itseään. Haastattelutilanteessa työnantajan antama kuva yrityksestä tulisi olla mahdollisimman totuudenmukainen ja realistinen. Tämä lisää jatkossa työtyytyväisyyttä ja työntekijän sitoutumista yritykseen. Myös epävirallinen organisaatio, kuten työtoverit ja asiakkaat, voi olla keskeisessä osassa tulokkaan sosiaalistamisessa. (Elovainio 1992, 11; Kjelin & Kuusisto 2003, 126 – 127.)

Perehdyttäminen kestää lyhimmillään koeajan. Se alkaa sosiaalistamisesta ja loppuu kun tavoitteet on saavutettu. Yleensä uuden työn hallinnan saavuttaminen kestää vähintään puoli vuotta. On vaikea sanoa täsmällisesti, milloin perehdyttäminen loppuu. Jo pelkkä sosiaalistumisvaihe voi Feldmanin tutkimuksen (Elovainio 1992, 11) mukaan kestää 3 kuukautta. Perehdyttämisen kesto on riippuvainen perehdytettävän aikaisemmasta kokemuksesta, ammattitaidosta ja aktiivisuudesta ja tietysti myös organisaation ja perehdyttäjän aktiivisuudesta. Voidaan kuitenkin sanoa, että perehdyttäminen loppuu kun perehdyttämiselle asetetut tavoitteet on saavutettu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 125, 205.)

## 2.5 Työnopastus

Työnopastuksen lähtökohta on opettaa tulokkaalle hänen työnsä tai parantaa hänen taitojaan työn suorittamisessa. Ajatusmalleja on kaksi:

- työlle asetetut vaatimukset – henkilöstön osaaminen = koulutustarve
- henkilöstön osaaminen + koulutus = työn vaatimukset täyttyvät. (Lepistö 1996, 24.)

Työnopastus on tärkeä osa perehdyttämistä. Työnopastusta tarvitaan, silloin kun työ on tekijälleen uusi, työtehtävät tai työmenetelmät muuttuvat, otetaan käyttöön uusia laitteita tai materiaaleja tai työturvallisuusohjeisiin tulee muutoksia. Työnopastus on tarpeen myös silloin, kun todetaan, että työpaikalla on ammattitaudin vaara tai on sattunut työtapaturma. (Heinonen & Järvinen 1997, 145.)

Työnopastukseen kuuluu opastettavan työtehtävien analysointi ja työvaiheiden osittelu opastusta varten. Analyysien perustana käytetään työstä laadittuja työohjeita, jotka voivat olla hyvinkin tarkkoja kuvauksia työtehtävistä ja työn vaiheista. Analysoinnin tarkoitus on selvittää, mitä kaikkea työntekijän tulee osata, jotta tuloksena olisi mahdollisimman hyvä tulos ja työsuoritus. Työn osittelun tarkoitus on tuoda esille seikkoja, jotka edistävät ja helpottavat työntekoa, ja myös niitä seikkoja, jotka haittaavat työtä. (Lepistö 1992, 30.)

Työnopastus on työhön liittyvien tietojen ja taitojen välitöntä opettamista. Työnopastukseen kuuluu työtehtävien opettamisen lisäksi koneiden, laitteiden ja työvälineiden ja työmenetelmien opastus unohtamatta koneiden puhdistuksen, huollon ja säätöjen opettamista. Lisäksi tulokkaan on tiedettävä, miten toimia, kun jokin kone menee rikki. Tarvittaessa opastetaan myös henkilökohtaisten suojalaitteiden ja suojavaatetuksen käyttö, huolto ja säilytys. (Lepistö 1992, 20.)

Opastuksessa keskitytään keskeisiin työssä tarvittavien valmiuksien oppimiseen. Työnopastuksessa on huomioitava myös erityispätevyudet, joita tehtävä edellyttää. Näitä ovat muun muassa työturvallisuus, tulityökortti sekä ajo- tai käyttöoikeus. Työnopastus on kiinteä osa työyhteisön toimintaa ja jatkuvaa kehitystä. (Kangas 2000, 13; Työturvallisuuskeskus 2004, 1.)

Työnopastuksesta vastuussa olevan henkilön tulisi perehtyä ensin itse työprosessin kulkuun ja työmenetelmiin sekä selvittää työn kannalta kriittiset tekijät. Lisäksi hänen tulisi olla tietoinen työturvallisuusohjeista ja psyykkisistä työn kuormittavuuteen vaikuttavista tekijöistä. Olisi myös suureksi avuksi, jos työstä olisi laadittu malli työvaiheineen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Yksi tunnetuimmista työnopastuksen avuksi suunnitelluista menetelmistä on niin sanottu viiden askeleen menetelmä (kuvio 2). Menetelmän ensimmäinen askel on opastettavan lähtötason arviointia ja oppimistavoitteiden selvittämistä. Toinen askel sisältää varsinaisen opettamisen. Tarkoitus on, että opastettava saa kokonaiskuvan tulevista tehtävistään. Jos opastettava asiakokonaisuus on laaja, se kannattaa jakaa osiin. On myös aina hyvä varmistaa, että opastettava on ymmärtänyt ja oppinut yhden vaiheen, ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. (Kangas 2000, 14 – 15.)

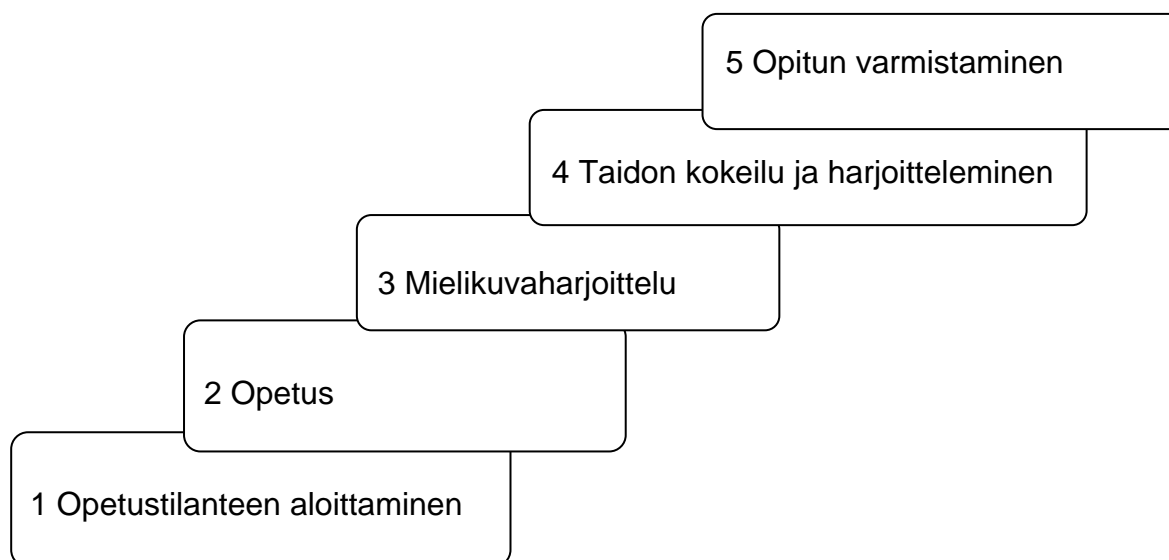
Kolmannessa vaiheessa on tarkoitus viimeistellä sisäinen malli esimerkiksi mielikuvaharjoittelun avulla. Tämä tarkoittaa sitä, että ammattitaitoisen työntekijän ei tarvitse erikseen ajatella jokaista toimenpidettä. Sen sijaan hänellä on olemassa harjoittelun ja kokemuksen kautta syntynyt sisäinen malli, joka ohjaa hänen toimintaansa. Mielikuvaharjoittelu voidaan toteuttaa usealla eri tavalla. Opastettavaa voidaan esimerkiksi pyytää kuvailemaan vaihe vaiheelta tilannetta, joka hänelle on opastettu. (Kangas 2000, 15.)

Neljännessä vaiheessa opittuja taitoja kokeillaan käytännössä. Neljännen askelman tarkoitus on siis taitojen harjaannuttaminen. Tässä vaiheessa opastettava tekee opetetun työvaiheen kokonaan itsenäisesti, alusta loppuun. Työn valmistuttua hän arvioi tuloksen itse, ja sitten sen arvioi opastaja. Tarpeen mukaan harjoittelua jatketaan. (Kangas 2000, 15.)

Viidennen askelman tarkoituksena on varmistaa opittu. Nyt tarkistetaan, että opastettavalla on riittävät valmiudet hoitaa opetettu työtehtävä itsenäisesti. Tässä vaiheessa opastettava työsken-



telee itsenäisesti ja opastaja tekee vain satunnaisia tarkastuksia. Opastettava voi jo kokeilla taitojaan myös muissa samantapaisissa tilanteissa ja tehtävissä. Yksi tapa varmistaa opittu on laittaa opastettava opastamaan työ toisella ja seurata työskentelyä sivusta. (Kangas 2000, 15.)



Kuvio 2. Työnopastuksen askelmat (Kangas 2000, 14).

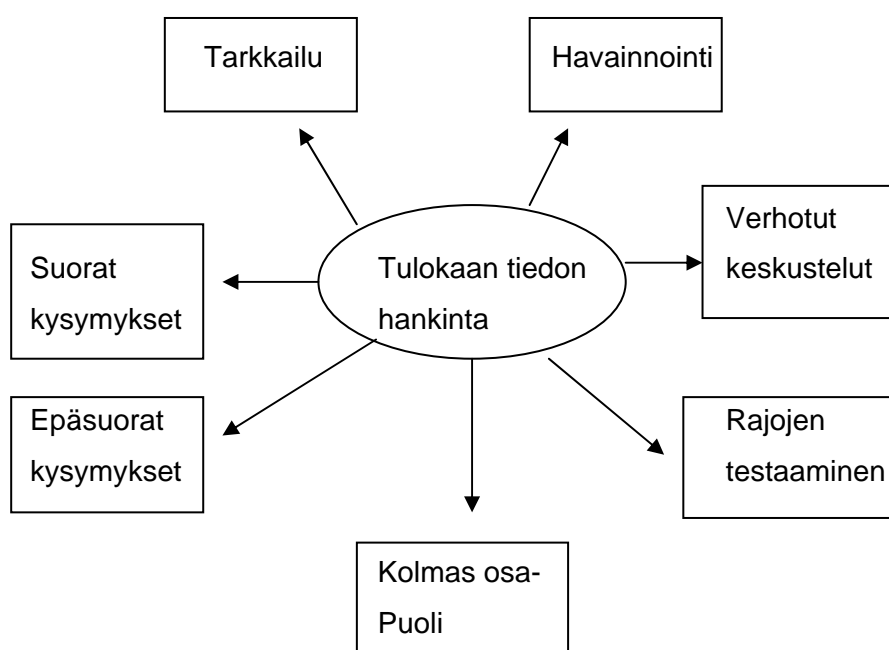
## 2.6 Perehdytettävän oma rooli

Perehdytettävä ei ole vain passiivinen tiedon vastaanottaja, vaan hänellä on myös aktiivinen rooli tiedon hankkijana. Tulokkaalla on käytössään monta erilaista tapaa hankkia tietoa, ja oma aktiivisuus on tiedon hankinnassa hyödyksi. Lähin esimies ja kollegat ovat tulokkaalle keskeisiä tiedonlähteitä, mutta myös toisilta tulokkailta ja asiakkailta voi saada arvokasta tietoa organisaatiosta. Millerin ja Jablinin mukaan tulokkaalla on seitsemän eri keinoa hankkia tietoa. Näitä keinoja ovat tarkkailu, havainnointi, verhotut keskustelut, suorat ja epäsuorat kysymykset, kolmas osapuoli ja rajojen testaaminen (kuvio 3). (Kjelin & Kuusisto 2003, 120.)

Tiedon hankkimisen keinona avoimet kysymykset ovat tehokkaita. Turvallisiksi kokemisissaan tilanteissa perehdytettävä voi kysyä suoria tai avoimia kysymyksiä. Epäsuoria kysymyksiä taas käytetään tyypillisesti tilanteissa, joissa tulokas kokee epävarmuutta. Kolmas osapuoli tiedon lähteenä toimii tilanteissa, joissa ensikäden tiedon hankkiminen ei jostain syystä ole mahdollista. Kolmatta osapuolta voidaan käyttää myös tulkkina silloin, kun ensikäden tietoa ei ole ymmärretty. Myös rajojen testaamista voidaan pitää yhtenä tiedon hankkimisen muotona. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tulokas kokeilee erilaisia tapoja toimia, jotta selviäisi, miten ympäristö niihin suhtautuu. Tiedonhankintaa ovat myös hienovaraiset keskustelut, jossa tulokas johdatte-

lee keskustelua tiettyyn aiheeseen siten, että hän saa tarpeeksi tietoa osatakseen tehdä kysymyksiä aiheesta (kuvio 3) (Kjelin & Kuusisto 2003, 121.)

Muulle yhteisölle huomaamaton tiedon hankintaa on havainnointi. Tämä on riskitön tapa saada tietoa. Havainnointi on jatkuvaa ympäristön ja sen tapahtumien tarkkailua. Havainnoinnilla tulokas pyrkii saamaan tietoa työyhteisöstä ja esimerkiksi sen arvoista. Tämä tapahtuu esimerkiksi seuraamalla työkavereiden ja esimiehen reagoitua eri tilanteissa. Epävarmuutta tuntien tulokas saattaa tyytyä pelkästään tarkkailemaan tilannetta. Tarkkailua on esimerkiksi se, kun tulokas vain kuuntelee työkavereiden keskusteluja, itse niihin osallistumatta (kuvio 3). (Kjelin & Kuusisto 2003, 122.)



Kuvio 3. Perehdytettävän tiedon hankkimisen keinot Millerin ja Jablinin 1991 mukaan (Kjelin & Kuusisto 2003, 122).

## 2.7 Perehdytettävä ja perehdyttäjä

Perehdyttäminen tulee aina harkita tilannekohtaisesti. Perehdytettävät ja perehdyttämistilanteet ovat kaikki erilaisia. Tulokkaalle kaikki on uutta. Jo työhönottovaiheessa hän on saanut tietoa organisaatiosta ja tehtävistään yrityksessä. Opittavaa on kuitenkin paljon. Perusasiat työtehtävistään hän voi oppia muutamassa päivässä, mutta kokonaisuuden laajempi ymmärtäminen ja itsenäisen työskentelyn oppiminen voi viedä paljon pitempään, riippuen organisaation laajuudesta ja monimutkaisuudesta. (Kangas 2000, 5.)

Perehdyttämisen tarve on suurin silloin, kun yritykseen tulee uusi työntekijä. Usein tulokas on ulkopaikkakuntalainen. Tällöin hänet kuuluu perehdyttää myös paikkakuntaan. Ei kuitenkaan pidä unohtaa, että myös työntekijän roolin muuttuessa organisaatiossa täytyy häntä tukea uuden oppimisessa. Erityisesti silloin kun asiantuntijasta tulee ensimmäistä kertaa esimies, tulee häntä perehdyttämisen avulla auttaa oppimaan uusi roolinsa. Perehdyttämistä ei pidä unohtaa silloinkaan, kun esimieheksi nousee joku omasta ryhmästään. Toisin sanoen henkilö joka jo on ollut talossa töissä, mutta hänen tehtävänsä muuttuvat. (Åberg 1997, 117; Kjelin & Kuusisto 2003, 164.)

Opittavaa on myös sellaisella henkilöllä joka on jostain syystä ollut pitkään pois työpaikaltaan ja palaa entiseen työpaikkaansa. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi äitiyslomalta, hoitovapaalta tai vuorotteluvapaalta palaavat. Jo lyhyessäkin ajassa on työpaikalla voinut tapahtua suuria muutoksia, joten perehdyttäminen on varmasti paikallaan. Myös lyhytaikaiset työntekijät, kuten kesätyöntekijät, lomansijaiset ja vastaavat kannattaa perehdyttää kunnolla, sillä usein juuri he ovat yrityksen potentiaalisia vakituisia työntekijöitä. Heidän kohdalla perehdyttäminen painottuu kuitenkin enemmän työnopastukseen ja yhteisiin pelisääntöihin. (Kangas 2000, 5; Kjelin & Kuusisto 2003, 165 – 165.)

Perehdyttämisen kohderyhmiä voivat olla myös alihankkijat ja muut sidosryhmät. Jos yrityksen toiminnassa tapahtuu suuria muutoksia, on yhteistyökumppaneita hyvä informoida muutoksista. Perehdyttämistä tarvitaan myös, kun yritys fuusioituu tai kun yrityksen johto vaihtuu. Tällöin perehdyttäminen koskee koko henkilökuntaa, ei vain uusia tulokkaita. Muutoksista on hyvä tiedottaa ajoissa, jotta perehdyttäminen voidaan aloittaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. (Kangas 2000, 5.)

Perehdytettävä saattaa olla myös vieraasta kulttuurista tullut maahanmuuttaja. Maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttäminen on vaativampaa kuin Suomen oman kulttuurin edustajan. Suomalainen työkulttuuri, työlainsäädäntö ja työyhteisön toimintaperiaatteet saattavat olla tulokkaalle täysin tuntemattomia. Työyhteisölle on hyvä kertoa etukäteen perustiedot maahanmuuttajuudesta ja kotouttamisesta. Olisi hyvä, jos henkilökunta saisi aiheeseen liittyvää kirjallista materiaalia, jotta työyhteisö olisi valmis tukemaan uutta työntekijää. Työyhteisöstä valittu ”kummi” saattaa olla hyödyksi alkutaipaleella. (Gustafsson & Myllärinen 2005, 39.)

Perehdyttämistä suunniteltaessa on mietittävä myös se, kenelle perehdyttäminen kuuluu. Nimeääkö sitä varten henkilöt, vai kuuluuko perehdyttäminen kaikille? Mikä on esimiehen rooli? Millaiset valmiudet, tiedot ja taidot henkilökunnalla on perehdyttämisen onnistuneeseen toteuttamiseen? Kaikki ammattitaitoisimmatkaan työntekijät eivät välttämättä ole hyviä perehdyttäjiä. Siitä syystä on hyvä selvittää henkilöstön kehittämistarpeet perehdyttämistaitojen osalta ja

mahdollisesti järjestää heille tarvittavaa koulutusta. Ihanne on jos organisaation sisällä on vallalla yhteinen vastuuntunne ja koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen luontevasti. (Kangas 2000, 7; Kjelin & Kuusisto 2003, 186.)

Päävastuu perehdyttämisestä on työnantajalla. Suunnittelusta ja toteuttamisesta on vastuussa uuden työntekijän lähin esimies. Perehdyttämisen suorittavat yleensä esimies ja työtoverit yhdessä. Esimies itse ei aina välttämättä ole paras perehdyttäjä, sillä hän ei ehkä edes osaa opastettavia töitä. Kuitenkin hänellä on vastuu siitä, että perehdyttäminen on asianmukaista. Perehdyttäjä on tukihenkilö työyhteisössä ja yhteistyöverkossa. (Lepistö 2004, 59; Kjelin & Kuusisto 2003, 186.)

On tärkeää nimetä työyhteisöstä perehdyttäjä, jolta tulokas voi odottaa tukea ja apua. Esimiehen kohdistuu nykypäivänä paljon odotuksia ja paineita. Kiinnittämällä huomiota perehdyttämiseen hän voi vähentää näitä paineita. Esimiehen ei kannata delegoida perehdyttämistä kokonaan itseltään pois. Perehdyttäminen on johtamista, ja kunnollisella perehdyttämisellä esimies voi ohjata työntekijöidensä toimintaa kohti koko organisaation tavoitteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187 – 188.)

Hyvä perehdyttäjä on jo kokenut työntekijä, joka ei kuitenkaan ole ollut yrityksessä niin pitkään, että olisi jo itse unohtanut, millaista on aloittaa uudessa työympäristössä. Olisi hyvä jos perehdyttäjä olisi henkilö, joka pitää omasta työstään. Hyviä perehdyttäjiä on organisaatiossa yleensä useita, ja siksi ei perehdyttämistä kannatakaan jättää vain yhden henkilön vastuulle. Perehdyttäminen vaatii ammattitaitoa, ja parhaat hyödyt saavutetaan, kun koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen. Tällöin työ jakaantuu tasaisemmin ja tulokas pääsee paremmin tutustumaan työyhteisöön ja –kulttuuriin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.)

Työnopastajan oma ammattitaito ja asiantuntemus ovat perusedellytyksiä työnopastuksen onnistumiselle, mutta eivät silti takaa hyvää lopputulosta. Myös opastajan motivaatiolla ja myönteisellä asenteella on suuri merkitys. Lisäksi opastajan tavoitteena on osata opettaa ja olla empaattinen. Opastettava tulee saada oppimaan. Kaikki ammattitaitoisimmatkaan henkilöt eivät välttämättä ole hyviä työnopastajia. (Kangas 2000, 14.)

Perehdyttämisessä merkittävin on henkilökohtainen opastus. Opastajan asenteella on tällöin suuri merkitys. Perehdyttäminen ei saisi olla välttämätön paha, joka häiritsee omaa rutiinia. Perehdyttäminen pitäisi nähdä työyhteisön jäseneksi ottamisen rituaalina. Ensimmäinen työpäivä on kaikkein tärkein. Olisi hyvä, jos perehdyttäjä olisi sellainen, joka todella tuntee talon tavat ja osaa tuoda ne esiin oikealla tavalla. Vastuu perehdyttämisestä on yksiselitteisesti esimiehellä, ja muu perehdyttämiseen osallistuva henkilöstö on hänen tukenaan. (Åberg 1997, 117 – 118.)

## 2.8 Perehdyttämisen ongelmat

Toisinaan perehdyttäminen jää tekemättä tai se tehdään huonosti. Kiire on yksi suurimmista syistä siihen, miksi perehdyttäminen laiminlyödään. Monesti työn arjen pyöritys sitoo työntekijät niin vahvasti oman työn hoitamiseen, että aikaa ei löydy uuden työntekijän perehdyttämiseen. Erityisesti tietotyö on aikaa vievää ja usein myös projektiluontoista tai asiakastyötä, jolloin aika-  
taulun sanelevat muiden ihmisten odotukset. Uusi työntekijä voidaan kokea jopa kilpailijana. Tulokkaan odotetaan tuovan hyötyä ja apua työyhteisölle eikä aiheuttavan lisätyötä jo ennestään kiireisille organisaation jäsenille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Ajoitus on myös tärkeää. Jos uusi työntekijä tulee taloon juuri kun on menossa kiireisin sesonki, iso projekti tai ruuhkahuippu, hänellä on varmasti mahdollisuus oppia paljon uutta asiaa, mutta perehdyttäminen kärsii tyypillisesti. Onkin siis syytä miettiä myös perehdyttämisresurssien näkökulmasta, milloin työt tulisi aloittaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Perehdyttäjän asettuminen perehdytettävän asemaan voi olla joskus vaikeaa. Perehdyttäjä saattaa helposti painottaa vain omaa asiantuntija rooliaan. Jos esimies osaa kääntää asiantuntemuksensa vahvuudeksi ja peilaa tulokkaan tilannetta oman itsensä kautta, hän osaa myös eläytyä siihen, mitä itse odottaisi tulokkaana samassa tilanteessa. Esimies ei välttämättä aina näe perehdyttämisen hyötyjä riittävän selkeästi. Aina ei myöskään huomata, eikä osata siirtää omaa tietotaitoa tulokkaalle. Jos valmiudet perehdyttämiseen ovat puutteelliset, tarvitaan koulutusta ja tukea. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Tulokkaan valmiuksien virheellinen arviointi voi johtaa puutteelliseen perehdyttämiseen. Usein ihmisten oletetaan omaavan tietty osaamistaso, mutta tämä käsitys on monesti yleisluontoinen ja stereotyyppinen. Siksi tulokkaan osaaminen olisi syytä perusteellisesti kartoittaa, jotta perehdyttäminen voitaisiin yhdessä suunnitella tarpeita vastaavaksi. Lisäksi pitäisi huolehtia siitä, että tulokkaasta ja hänen roolistaan viestitetään organisaatiossa riittävästi. Tämä heijastuu perehdyttämisen laatuun välittömästi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Puutteellinen viestintä ja epäselvät vastuualueet ovat usein syynä moniin organisaation epäselvyyksiin. Esimerkiksi työnjako eri osapuolten kesken voi olla määrittelemättä tai käsitykset siitä poikkeavat toisistaan. Jos perehdyttämisen vastuunjako ei ole täysin selvä, saattaa perehdyttäminen jäädä kokonaan tekemättä, kun kaikki olettavat sen kuuluvan jollekin toiselle. Tilanne johtaa helposti siihen, että tulokas saa vain irrallista, pirstaleista tietoa ja kokonaiskuva jää saamatta. Sama ongelma saattaa esiintyä myös yksittäisen perehdyttäjän työssä, jos perehdyttäjä ei

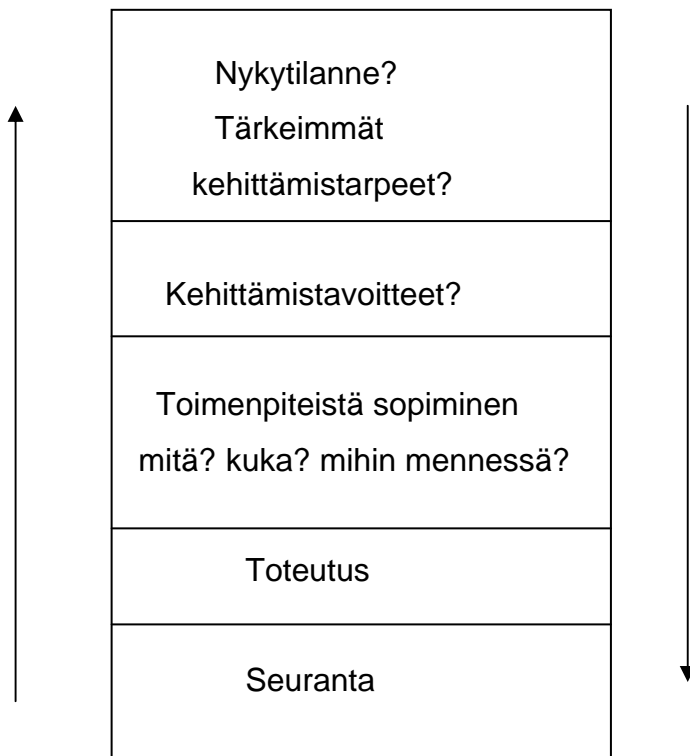
osaa luoda kokonaiskuvaa, vaan kertoo tulokkaalle vain yksityiskohtaisia tietoja sieltä täältä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Kunnollisen perehdyttämisen esteeksi voivat nousta myös kustannukset. Perehdyttäminen on kallista ja se sitoo henkilöstöresursseja. Uuden työntekijän rekrytoiminen on kallista jo itsessään, ja saattaa olla, että hänet halutaan tuottavaan työhön mahdollisimman nopeasti, joten työt aloitetaan heti. Perehdyttäminen saattaa tällöin jäädä tekemättä kokonaan. Tulisi kuitenkin muistaa, että hyvä laatu ei välttämättä maksa paljon, mutta virheellinen ja huono laatu voi maksaa yritykselle paljonkin. Huonosti hoidetun perehdyttämisen seurauksena syntyneet hävikki, tapaturmat, onnettomuudet, poissaolot ja henkilöstön vaihtuvuus saattavat maksaa paljon enemmän kuin huolella toteutettu perehdyttäminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243; Kangas 2000, 6.)

Joskus tulee eteen tilanne, että perehdyttämisestä huolimatta työ ei suju suunnitellusti. Vaikka rekrytointi ja perehdyttäminen olisi suunniteltu ja toteutettu asianmukaisesti, ei kaikki aina onnistu. Vastuullinen johto reagoi tässä tilanteessa välittömästi ja selvittää, mitkä asiat vaikuttavat työn suorittamiseen. Joskus kysymys voi olla niinkin pienestä asiasta kuin johdon ja uuden työntekijän näkemyseroista työn sisällön ja tavoitteiden suhteen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

## 2.9 Perehdyttämisen kehittäminen

Toimintaympäristön nopeasti muuttuessa kasvaa myös perehdyttämisen tarve. Huolellinen perehdyttäminen lisää työn tuottavuutta ja vähentää niin fyysistä kuin psyykkistäkin työn kuormitavuutta. Perehdyttämisen kehittäminen voidaan aloittaa esimerkiksi kartoittamalla perehdyttämisen nykytila. Kyselyt, haastattelut ja keskustelut ovat tässä oivallinen apuväline. Saadun palautteen avulla arvioidaan kehittämistarpeet. Tämän jälkeen voidaan laatia perehdyttämissuunnitelma kehittämistarpeiden toteuttamiseksi ja määritellä perehdyttämisvastuussa olevat henkilöt (kuvio 4). (Kangas 2000, 23; Rissanen, Sääski & Vornanen 1996, 121.)



Kuvio 4. Perehdyttämisen kehittäminen( Kangas 2000, 23).

Kehittämisohjelmaa tekemään on syytä koota pieni työryhmä, joka tekee ohjelman ja vastaa sen toteuttamisesta. Ryhmän vastuulla on myös tiedottaminen asioiden etenemisestä muille organisaation jäsenille. Lähtötilanteessa arvioidaan sitä, mitkä perehdyttämiseen liittyvät asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät. Arvioinnissa apuna voi käyttää esimerkiksi suullista haastattelua, kirjallista kyselyä tai ryhmätyötä. On muistettava, että jokaisen ihmisen mielipide on subjektiivinen ja että esimiehen, työnopastajan ja opastettavan näkemykset perehdyttämisen laadusta saattavat poiketa toisistaan. Siksi on sitä parempi, mitä useamman ihmisen mielipiteet ja myös perustelut näille mielipiteille kuullaan lähtötilannetta selvitetäessä. (Kangas 2000, 23, 25.)

Sen jälkeen kun lähtötilanne on selvitetty, voidaan siirtyä miettimään eri osa-alueiden tavoitteita. Tulosten perusteella nähdään keskeiset kehittämiskohteet. Jos tulokset kertovat, että nykytilanne on sama kuin tavoite, ei kehittämistavoitetta ole. Jos taas nykytilanne on selvityksen mukaan parempi kuin tavoite, koko asia voidaan siirtää sivuun ainakin toistaiseksi. Jos nykytilanne on huonompi kuin tavoite, kehittämistarvetta on. Tärkein kehittämiskohde on se, jossa ero on suurin tavoitteiden ja nykytilanteen välillä. (Kangas 2000, 23 – 24.)

Yleensä kehittämistarpeita löytyy useita. Ensimmäiseksi kehittämiskohteeksi kannattaa valita kaikkein tärkein. Ongelma kannattaa analysoida vielä tarkemmin ennen varsinaisen kehittämisohjelman tekemistä. Tämä tarkoittaa sitä, että etsitään vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä asiat kyseisessä asiassa tai aiheessa on hoidettu hyvin ja miksi?
- Mitkä asiat ovat jääneet huonommalle hoidolle ja miksi?(Kangas 2000, 25).

Seuranta auttaa kaikkia organisaation jäseniä pysymään tilanteen tasalla siitä, miten asiat etenevät. Vain seurannan kautta jokainen saa tarvitsemansa tiedon ja voi tarttua asiaan huomaessaan poikkeamia. Tämän vuoksi esimerkiksi aikataulutus on tärkeää. Seuranta auttaa myös silloin, kun tartutaan seuraavaan kehittämiskohteeseen. Seuranta auttaa arvioimaan, mikä onnistui ja mikä ei. (Kangas 2000, 25.)



### 3 AIKUISTEN OPPIMINEN

Jotta perehdyttäminen voisi onnistua, on perehdyttämisen järjestäjän ymmärrettävä ihmisen oppimista. On tiedettävä, mitkä seikat vaikuttavat oppimiseen. Ihmiset oppivat vain, jos heillä on halu oppia. Oppiminen on parempaa, kun oppija voi nähdä oman edistymisensä ja oppia voi myös omista virheistään. Oppijan motivaatio on tärkeä tekijä oppimisen onnistumisessa. (Mitchell 1998, 4 – 7.)

Ihmiset voivat oppia hyvin eri tavoilla ja eri tahtiin, mutta kaikki oppivat. Tämän takia on hyvä, että oppimiseen ja henkilöstön kehittämiseen on tarjolla erilaisia tapoja. Joku oppii parhaiten ryhmätyöskentelyn avulla, toinen perehtyy mieluiten kirjalliseen materiaaliin yksin omassa rauhassa ja kolmas oppii parhaiten tekemällä ja kokemalla. Oppimistapoihin vaikuttavat henkilöiden aikaisemmat kokemukset ja yksilölliset ominaisuudet. Itselle parhaiten sopivan ”oppimistyylin” tiedostaminen auttaa oppimistaitojen kehittämisessä. (Ranki 1999, 30.)

Ruohotien (2000, 107) mukaan oppiminen on muutoksen mahdollisuus, jossa roolia korostetaan. Hän määrittelee oppimisen suhteellisen pysyväksi käyttäytymisen muutosmahdollisuudeksi, joka perustuu kokemukseen ja jota ei voida liittää väliaikaisiin kehon tiloihin, kuten sairauden, väsymyksen tai huumeiden aiheuttamiin. Oppiminen on prosessi, joka muuttaa käyttäytymistä kokemusten mukaisesti. Kun oppimista tarkastellaan prosessina, keskitytään siihen, mitä oppimisen aikana tapahtuu. Näiden tapahtumien selityksiä kutsutaan oppimisteorioiksi. Erilaiset teorialat antavat meille sanaston ja käsitteet, jotka auttavat oman oppimisen tulkinnassa. Teorialat antavat myös apua käytännön ongelmien ratkaisussa.

Oppiminen muokkaa oppijan maailmankuvaa, ja sen vaikutukset ovat moninaisia. Oppiminen voi aiheuttaa muutoksia oppijan tietorakenteissa sekä metakognitiivisissa taidoissa, motivaatiossa, uskomuksissa, itsetunnossa ja niin edelleen. Oppiminen tuo siis mukanaan monikerroksisen ja pitkävaikutteisen hyödyn. Passiivinen suhtautuminen oppimiseen on esteenä osaamisen syventämiselle ja kehittämiselle. Oppimisesta ja osaamisesta kiinnostunut ihminen haluaa ja voi paremmin vaikuttaa yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuviin muutoksiin ja samalla omaan tulevaisuuteensa. (Ruohotie 1998, 12 – 13.)

Kankaan (2000, 27) mukaan oppimisella tarkoitetaan kokemukseen perustuvia, suhteellisen pysyviä muutoksia henkilön tiedoissa, taidoissa ja valmiuksissa, ajattelussa ja myös itse toiminnassa. Oppiminen on vuorovaikutustapahtuma yksilön ja yhteisön välillä sekä aivoissa tapahtuva monimutkainen prosessi. Oppimisen arviointi on vaikeaa, koska kaikki käyttäytymisemme ei välttämättä perustu oppimiseen. Voimme esimerkiksi väsyneenä käyttäytyä epätavallisesti. Toinen asia joka vaikeuttaa oppimisen arviointia on se, että oppimisen voi ehkä havaita vasta pitkän ajan kuluttua.

Käytännössä oppimisen voi havaita esimerkiksi seuraavasti:

- tulokas osaa uuden tiedon tai taidon
- hänen suorituksensa nopeutuvat
- hän tekee vähemmän virheitä työsuorituksissa
- hänen toimintavaihtoehtonsa lisääntyvät
- hän ymmärtää tilanteet ja asiat entistä paremmin
- hän suhtautuu asioihin, tilanteisiin tai ihmisiin entistä myönteisemmin. (Kangas 2000, 27.)

Nykyisen käsityksen mukaan vanheneminen ei ole oppimiskyvyn tai muistin heikkenemisen syy, vaan kyky muistaa ja oppia säilyy koko eliniän. Aikuisten tieto, taito ja kokemukset ovat suuri voimavara uuden oppimisessa. Aikaisemmin opittu luo pohjaa uuden oppimiselle, mutta joskus se voi myös jarruttaa sitä. Yleensä jarruna uuden oppimiselle ovat asenteet, kuten ”en minä enää opi” tai ”me on aina tehty näin”. (Kangas 2000, 27.)

Aikuisten koulutusta suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon joitakin aikuisuudelle ominaisia piirteitä. Tyypillistä aikuisopiskelijaa ei olemassa, mutta on olemassa joitain piirteitä, joiden voidaan sanoa erottavan aikuisopiskelijan lapsesta ja nuoresta. Näitä piirteitä ovat itsetietoisuus, elämäkokemus, opiskelutavoitteet, motivaatio, suorituskäskyisyys ja iän mukanaan tuomat fysiologiset muutokset. On tärkeää, että uusien asioiden oppimiseen varataan aina riittävästi aikaa erityisesti alkuvaiheessa. Ikääntyminen tuo tullessaan yksilöllisiä fysiologisia muutoksia, jotka vaikuttavat muun muassa reaktionopeuteen ja motoriseen joustavuuteen. Kaavamainen ulkoa oppimiskyky on nuorilla parempi kuin aikuisilla, mutta onneksi aikuisten looginen muisti korvaa sen puutteen. (Lepistö 1996, 8 – 9; Kangas 2000, 27.)

Omien vahvuuksien ja heikkouksien tunteminen edistää oppimista. Oman minäkuvan tunteminen on tärkeää oppimismotivaation kannalta. Kun heikkoudet ja vahvuudet ovat tiedossa, voidaan niitä kehittää ja luoda samalla uusia vahvuuksia. Kyky olla realistinen omien urasuunnitelmien suhteen antaa yksilölle mahdollisuuden tavoitteiden toteuttamiseen. Kyky arvioida omia taitojaan kasvaa palautteen ja työmahdollisuuksien myötä. Vahva minäkuva ja itsetuntemus auttavat kääntämään vastoinkäymiset mahdollisuudeksi oppia. (Ruohotie 2000, 55 – 56.)

Oleellinen osa oppimista ovat omakohtaiset kokemukset, vaikka ne eivät sinänsä takaa oppimista. Kolbin 1984 ja Kohosen 1988 mukaan oppiminen voidaan nähdä prosessina, jossa omien kokemusten pohtiminen, käsitteellistäminen ja aktiivinen toiminta muodostavat koko ajan

kehittyvän prosessin. Tätä prosessia kutsutaan reflektoinniksi. Reflektiivisyyteen kuuluu Kiviniemen 1991 mukaan omien tunteiden, ajatusten ja asenteiden syvällinen tarkastelu. Toisaalta omaan toimintaan ja rutiineihin pitäisi ottaa etäisyyttä. (Ruohotie 2000, 137.)

Jotta kokemus johtaisi oppimiseen tulisi siihen John Deweyn 1938 mukaan liittyä kaksi periaatteellista tekijää. Nämä tekijät ovat jatkuvuus ja interaktio. Jatkuvuus tarkoittaa sitä, että kaikki kokemukset jatkavat aiemmin tapahtuneita ja muokkaavat tulevia kokemuksia. Interaktioperuste esittää kokemukset aina sellaisina kuin ne ovat tapahtumahetkellä, sillä ne ovat toteutuvat yksilön ja ympäristön kautta. (Ruohotie 2000, 138.)

Aikuinen kykenee oppimaan siinä, missä nuorempikin. Aikuisten ja nuorten oppimisen suurin ero näkyy siinä, että aikuisten yksilölliset erot ovat suurempia kaikissa asioissa. Yksi työnopastuksen ja perehdyttämisen keskeisiä asioita onkin se, että otetaan huomioon nämä yksilölliset erot oppimiskyvyssä. (Kangas 2000, 27.)

### 3.1 Motivaatio

Perusedellytys oppimiselle on motivaatio. Jos oppimisen lähtökohtana on tarve oppia jotain, mitä henkilö voi soveltaa omassa työssään, on se omiaan kasvattamaan motivaatiota. Epävarmuus voi heikentää oppimismotivaatiota, varsinkin jos edellisestä opiskelukokemuksesta on kulunut pitkä aika tai jos aikaisempia opiskelukokemuksia on vähän. Motivaatio voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Sisäiseen motivaatioon kuuluvat yksilön itselleen asettamat päämäärät, joita kohti hän pyrkii ja joista ei välttämättä seuraa mitään palkintoa. Ulkoisia motivaatiotekijöitä ovat esimerkiksi tehtävänimikkeet. (Kangas 1998, 19, 28 – 29.)

Esimies voi kasvattaa työntekijän motivaatiota antamalla tälle sopivan haasteellisia tehtäviä. Jos työntekijä onnistuu annetussa tehtävässä hyvin, on hyvän palautteen antaminen paikallaan. Onnistumisen tunne kasvattaa motivaatiota ja edistää oppimista. Hyvä palaute voi parantaa koko työyhteisön ilmapiiriä. On hyvä muistaa, että tavoitteet eivät saa olla liian vaikeita eivätkä liian helppoja. Liian helpot tavoitteet saattavat kyllästyttää ja aiheuttaa motivaation heikkenemistä. Liian vaikeat tavoitteet taas turhauttavat, ja yksilö saattaa tuntea epäonnistuneensa. Perehdyttäjän olisikin hyvä tuntea opastettavan heikkoudet ja vahvuudet, jotta hän osaisi antaa näille ”sopivan vaikeita tehtäviä”. (Kangas 1998, 29.)

### 3.2 Oppimisen seuranta ja arviointi

Oppimistulosten arvioinnin tarkoitus on osoittaa perehdyttämissuunnitelman tehokkuus ja löytää mahdollinen muutostarve. Keskeinen tehtävä on mitata oppimistuloksia. Arviointi antaa myös mahdollisuuden saada palautetta. Palaute on tärkeää niin osanottajille kuin kouluttajillekin. Palautetta tulisi antaa säännöllisesti koko perehdyttämiskoulutuksen ajan. Näin mahdollistetaan muutosten tekeminen perehdyttämisohjelman loppuosaan. Oppimistulosten saavuttaminen ei ole tärkeintä, vaan tulokset pitäisi pystyä siirtämään käytäntöön koko organisaation hyödyksi. (Ruohotie 1996, 133.)

Työnopastuksen arviointimenetelmät ovat yleensä yksinkertaisempia kuin muiden koulutustilaisuuksien tulosten arvioinnissa käytettävät menetelmät. Kysymyksessä on työsuorituksen arviointi verrattuna asetettuihin tavoitteisiin. Tavoitteita voidaan asettaa työsuorituksen lisäksi työhön asennoitumiselle, luotettavuudelle, ahkeruudelle, laadulle ja niin edelleen. Arvioinnin suoritavat yleensä opastaja ja opastettavan lähin esimies. Tuloksista kannattaa keskustella opastettun kanssa, sillä varsinkin alussa tulokas haluaa saada runsaasti palautetta työstään. (Lepistö 2004, 65.)

Seurannan avulla pystytään varmistamaan se, onko perehdyttämisessä onnistuttu toivotulla tavalla. Onko tavoitteet saavutettu? Menikö kaikki kuten piti? Mitä pitäisi muuttaa tai korjata? Perehdyttämisen seuranta ja arviointi on yhtä tärkeää kuin perehdyttämisen ja työnopastuksen huolellinen suunnittelu. (Kangas 2000, 16.)

Perehdyttämisen seurantaan on olemassa useita eri apuvälineitä. Yksi niistä on tarkistuslista, joka voi olla yksinkertainen lyhyt muistilista, johon perehdyttäjä voi tehdä merkinnän kun asia on käsitelty. Muistilistaa laajentamalla se muuttuu käyttökelpoiseksi myös niihin tilanteisiin, kun asioita on paljon. Myös perehdytettävä itse voi tehdä listaan merkinnän, kun asia on hänelle opastettu. Perehdyttämisen seurannan apuvälineenä voidaan käyttää myös seurantakeskustelua, jossa osapuolet yhdessä arvioivat, miten perehdytettävä on oppinut asioita. Keskusteluihin on hyvä valmistautua etukäteen ja paikan tulisi olla rauhallinen. Myös aikaa tulisi olla riittävästi. Lisäksi seurantaa voidaan tehdä niin sanotun tietotestin avulla. Testi voi olla yksinkertainen kirjallinen koe, jonka avulla tarkastetaan onko perehdytettävä esimerkiksi lukenut saamansa aineiston. (Kangas 2000, 16 – 17.)

Tulokkaan tilanteen lisäksi arvioinnilla selvitetään myös sitä, miten tehokkaasti organisaation perehdyttämisjärjestelmä toimii. Tulokkaan oppimista tarkasteltaessa on tarkasteltava myös organisaation vastuuhenkilöiden toimintaa. On hyvä kerätä yhteenvetotietoa perehdyttämisen toimivuudesta, toteutumisesta ja siitä saatavasta hyödystä. Asennemittarit ovat tyypillinen tapa

arvioida perehdyttämisen toteutumista. Arvioinnin kannalta on keskeistä mitata opastettavan mielihyvää suhteessa opastukseen. Tämä ei kuitenkaan riitä, vaan arviointia on lähestyttävä myös organisaation asettamien tavoitteiden näkökulmasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

#### 4 KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖ

Kajaanin palvelutalosaatiö perustettiin vuonna 1987. Se tuottaa ja kehittää ikäihmisten asumis- palveluja ja kotipalveluja sekä niihin liittyviä tukipalveluja ja virkistystoimintaa. Tämän toiminnan tarkoituksena on edistää ja tukea vanhusten hyvinvointia ja ylläpitää fyysistä, psyykkistä ja sosi- aalista toimintakykyä. Lähtökohtana toiminnalle on asiakkaiden tarpeet ja voimavarat, joita kun- touttavalla toiminnalla ja työotteella tuetaan. Palvelu on asiakaslähtöistä. Hoito ja palvelusuunni- telma laaditaan aina yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa Sammonkadun palve- lotalossa sijaitseva ateriapalvelu on tärkeä osa säätiön toimintaa. Keittiö valmistaa ateriat palve- lotalosaatiön ja Arvola-koti ry:n asukkaille ja henkilökunnalle. Ruoan valmistuksessa noudate- taan vanhuksille tarkoitettuja ravitsemussuosituksia. (Kajaanin palvelutalosaatiö 2004.)

Säätiölle kuuluu Koulukatu 1:ssä sijaitseva Isotupa – niminen vuokratalo, jossa palveluja tuottaa kaupungin kotipalvelu. Isotuvan tiloissa on toimisto myös yöpartiolla, joka sekin on osa säätiön toimintaa. Sammonkatu 8:ssa sijaitsee säätiön palvelutalo, jonka sisällä toimivat dementia-ryh- mäkoti, palveluasumisen puoli sekä päivätoimintakeskus Ursula. Myös ateriapalvelu toimii osoit- teessa Sammonkatu 8. Palvelutalon tiloissa on myös uima-allas ja sauna, jota käyttävät pää- sääntöisesti palvelutalon ja Isotuvan asukkaat. (Kajaanin palvelutalosaatiö 2004.)

Isotuvassa on 17 vuokra-asuntoa vanhuksille, joita poikkeuksena muista säätiön yksiköistä hoi- taa kaupungin oma henkilökunta. Talo on valmistunut vuonna 1993. Yöpartio toimii klo 20.30 – 07.00 välisenä aikana. Yöpartion hoitajat käyvät asiakkaiden luona sovittuina aikoina. Sammon- kadun palvelutalo rakennettiin vuonna 1990 ja sen dementia-ryhmäkodissa on 10 asuntoa muis- tisairaille vanhuksille. Palvelutalon palveluasumisen puolella on 14 asuntoa vanhuksille. Palve- lotalossa on ympärivuorokautinen hoiva ja hoito. Päivätoimintakeskus Ursula, joka järjestää kuntouttavaa toimintaa kotona asuville muistisairaille toimii vain päivisin maanantaista perjantai- hin. (Kajaanin palvelutalosaatiö 2004.)

Sammonkadun palvelutalon tiloissa toimiva ateriapalvelu valmistaa joka päivä kaikkia päivän aterioita kuljetukseen ja omaan taloon. Aterioista lounaita on noin 100 ja muita aterioita on hie- man vähemmän. Suurin osa aterioista kuljetetaan Arvola-kotiin ja Isotuvalle. Ateriapalvelu toimii joka päivä klo 07.00 – 18.30 välisenä aikana. Vakituista henkilökuntaa ateriapalvelussa on 4.

## 5 KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖN SAMMONKADUN PALVELUTALON PEREHDYTTÄMISOPAS

Opinnäytetyön tavoitteeksi määriteltiin ja rajattiin perehdyttämisoppaan suunnittelu Kajaanin palvelutalosaatiön ateriapalveluun. Oppaaseen haluttiin sisällyttää erityisesti tarkka työohjeistus ateriapalveluun tuleville työntekijöille, mutta tärkeää oli myös laajempi yrityseseittely, joka aikaisemmasta perehdyttämisestä puuttui lähes tyystin. Oppaan tarkoitus on auttaa suunnittelemaan ja toteuttamaan säätiön ateriapalvelun perehdyttäminen onnistuneesti.

### 5.1 Tavoitteet

Perehdyttämisoppaan suunnittelu aloitettiin tavoitteiden määrittämisellä. Tärkeimmäksi tavoitteeksi heti alussa nousi tulokkaan nopea työtehtäviensä oppiminen niin, että hän osaa hoitaa työnsä ilman muiden apua. Tärkeätä on siis, että opas sisältää selkeät ja tarkat työohjeet, joiden avulla työn nopea oppiminen on mahdollista. Toinen tärkeä asia on antaa tulokkaalle tietoa siitä, miten organisaatio toimii esimerkiksi, silloin kun taloon tulee uusi asukas. Esimerkiksi tiedot hakumenettelystä ja palvelujen hinnoista ovat tärkeitä. Nämä tiedot koetaan tärkeiksi, koska juuri ateriapalvelun henkilökunnalta näitä usein kysytään. Tärkeää on ainakin se, että tulokas tietää, mistä nämä tiedot löytyvät, ja osaa ohjata kysyjän oikeaan suuntaan.

Laajempi organisaatioon tutustuminen on myös tarpeellista ja kohtalaisen tärkeää. Tämä siitä syystä, että kun keittiöltä lähtee aterioita päivittäin myös talon ulkopuolelle, työntekijän on hyvä ymmärtää, minne ja kenelle ateriat menevät. Tämä on tärkeää palvelun laadun ja eri osastojen yhteistyön toimivuuden kannalta. Lisäksi yksi perehdyttämisoppaan tavoite on helppo muunneltavuus. Oppaasta haluttiin tehdä sellainen, että siitä voidaan pienillä muutoksilla tai lisäyksillä tehdä sopiva organisaation jokaiselle osastolle. Tämän vuoksi oppaaseen laitettiin laajasti koko organisaatioon liittyvää asiaa eikä keskitytty pelkästään ateriapalveluun.

Perehdyttämisopas on tarkoitettu ateriapalvelun käyttöön. Sen on tarkoitus toimia apuvälineenä tulokkaiden perehdyttämisessä. Perehdyttäjät ja uusi työntekijä käyvät oppaan läpi yhdessä työpaikalla kohta kohdalta. Oppaasta voidaan myös ottaa kopioita sivuista, joihin perehdytettävä mahdollisesti haluaa tutustua kotona. Tällaisia sivuja ovat esimerkiksi työohjesivut.

## 5.2 Suunnittelu, kokoaminen ja toteutus

Suunnittelun pohjana olivat oppaalle asetetut tavoitteet. Aluksi laadittiin suuntaa antava sisällysluettelo, joka muuttui koko ajan prosessin edetessä. Sisällysluettelon ohjasi materiaalin keruuta. Suurin osa materiaalista oli valmiina kirjallisessa muodossa Palvelutalosesätiöllä, mutta joitakin asioita jouduttiin kirjaamaan tekstiksi ensimmäistä kertaa. Materiaalia löytyi myös esätiön internet sivuilta.

Oppaan suunnitteluun vaikutti suuresti se, että esätiö on yhtä aikaa perehdyttämisoppaan kanssa koonnut laatukansiota, joka sisältää tietoa organisaatiosta hyvinkin laajasti ja yksityiskohtaisesti. Tämän takia oli pohdittava tarkkaan, mitä tietoja perehdyttämisoppaaseen laitetaan ja mitä jätetään pois. Käytännössä perehdyttämisopas ja laatukansio tulevat täydentämään toisiaan ja niitä käytetään rinta rinnan. Perehdyttämisopas toimii apuvälineenä tulokkaiden perehdyttämisessä ja sisältää paljon tietoa omasta työyksiköstä ja tehtävästä. Laatukansio sen sijaan käsittelee kaikkien yksiköiden toimintaa ja koko organisaatiota yksityiskohtaisesti.

### Kokoaminen

Sisällysluettelon mukaisesti kerätty materiaali kirjoitettiin puhtaaksi. Materiaali sisälsi historian ja nykypäivän tietoa organisaatiosta. Osa tiedoista oli vanhentunut ja niitä jouduttiin päivittämään. Materiaalia kerättiin puhelimitse, postitse, sähköpostitse ja henkilökohtaisilla tapaamisilla.

Kokoamisen aikaavievin osuus oli puhtaaksi kirjoittaminen. Paljon aikaa vei myös tekstin ja kuvien asettelu. Tekstin loogisen etenemisen suunnitteluun käytettiin myös useita työtunteja. Materiaalia oli runsaasti ja oli vaikea päättää, mikä osuus siitä laitetaan kansioon kokonaisuudessaan ja mistä vain mainitaan tekstissä. Materiaali kerättiin noin kahdessa kuukaudessa ja sen puhtaaksikirjoittaminen ja viimeistely kesti noin neljä kuukautta.

### Toteutus

Varsinaisen oppaan lopullinen toteutus oli suhteellisen helppoa. Palvelutalosesätiöllä ei ole käytössään logoa, eikä se myöskään käytä mitään tunnusvärejä, joten minulla oli varsin vapaat kädet sen suhteen. Asetin kuitenkin itse joitakin ehtoja kansion ulkomuodolle. Kansion tulee erottua muista ateriapalvelun kansioista, jotta se on helppo löytää, kun sitä tarvitaan. Valitsin yleisväriltään sinisen kansion, jossa on kukkakuvioita. Lisäksi kansion tulee olla helposti puhtaana pidettävä. Keittiöllä on koko ajan ruoan käryä, ja opasta käsitellään monesti ruoan valmistuksen lomassa. Tämän vuoksi oppaan jokainen sivu on muovitaskun sisässä, jolloin sivut on helppo pyyhkäistä puhtaaksi niiden likaantuessa.



## 6 POHDINTA

Onnistunut perehdyttäminen vaatii monen eri tekijän yhteensovittamista. Se vaatii myös paljon osaamista ja ammattitaitoa, niin organisaation johdolta kuin työyhteisöltäkin. Laadukas perehdyttäminen on koko organisaation yhteisen ponnistuksen tulos, josta on hyötyä niin työyhteisölle kuin tulokkaallekin.

Tämä opinnäyteyö avasi silmäni sen suhteen, että aikaisemmin näin itsekin perehdyttämisen pelkkänä työnopastuksena. En ollenkaan ymmärtänyt, miten laaja prosessi perehdyttäminen on. Työnopastus on toki tärkeä osa perehdyttämistä, mutta ilman laajempaa organisaation toiminnan esittelyä tulokas ei ehkä ymmärrä oman työnsä merkitystä ja sitä, miten se liittyy kokonaisuuteen.

Oman kokemukseni pohjalta arvioin kuitenkin, että perehdyttäminen jää usein pelkkään työnopastukseen. Tämä on omalla kohdallani osoittautunut käytännöksi valitettavan usein. Pienet yritykset, joissa itsekin olen työskennellyt, eivät mielestäni juurikaan panosta perehdyttämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Varsinkin ylin johto laiminlyö perehdyttämistä, ja siksi se usein jää kokonaan työyhteisön harteille ja keskittyy pelkkään työnopastukseen.

Tavoitteenani oli luoda Kajaanin Palvelutalosaatiön ateriapalveluun selkeä ja looginen perehdyttämisoapas, joka toimii apuvälineenä perehdytettäessä uusia työntekijöitä, ja on samalla myös jokapäiväinen muistin tuki talossa jo pitkään työskennelleille henkilöille. Mielestäni onnistuin tavoitteessani ja uskon, että opinnäytetyönä ateriapalveluun tekemäni perehdyttämisoapas toimii alkusysäyksenä koko organisaation laadukkaan perehdyttämisen toteuttamisessa. Opas on helppo muokata koko organisaation käyttöön sopivaksi. Toivon, että tämä otetaan huomioon, kun mietitään muiden Palvelutalosaatiön yksiköiden perehdyttämisen toteuttamista.

Opinnäytetyönä tekemäni perehdyttämisoapas on suhteellisen pieni ja tiivis kokonaisuus. Mielestäni opas ei saa olla liian laaja, koska sen tulee keskittyä vain olennaiseen. Liian pitkä ja laaja opas väsyttää lukijansa, ja suurta tiedostoa on hankala käsitellä. Laajaa opasta joutuu myös päivittämään useammin, ja kiireen keskellä se saattaa usein unohtua ja tuntua hankalalta. Opas on lyhyt myös siksi, että se keskittyy pelkästään yhteen osastoon. Opas olisi toki voinut olla koko organisaation kattava, mutta siitä olisi tullut silloin todella laaja. Siksi näen, että on järkevää tehdä jokaiselle osastolle oma opas. Ateriapalvelun toimintaa olisi oppaassa varmasti voinut käsitellä tarkemmin. Toisaalta säätiön omasta laatukansioista löytyy toiminnasta hyvinkin tarkkaa tietoa, kuten prosessikuvaukset kaikkien yksiköiden työprosesseista.

Perehdyttämisestä voisi varmasti tehdä monenlaisia tutkimuksia ja opinnäytetöitä. Yksi mielenkiintoinen tutkimus olisi sellainen, jossa muutaman vuoden kuluttua tutkittaisiin tekemäni perehdyttämisoppaan käyttöä. Tutkimuksessa selvitettäisiin esimerkiksi, onko opas ollut käytössä, miten se on auttanut perehdyttämisen toteuttamisessa, Onko sitä päivitetty säännöllisesti ja niin edelleen Toiminnallisena opinnäytetyönä voisi tehdä perehdyttämisoppaat Kajaanin Palvelutalosaatiön muillekin osastoille.

Olisi varmasti mielenkiintoista tutkia myös sitä, miten perehdyttäminen otetaan huomioon tämän päivän koulutuksessa. Oman kokemukseni mukaan perehdyttäminen on osa esimiestehtäviin tähtäävää opistotason koulutusta. Mielestäni ei kuitenkaan riitä, että perehdyttämistä käsitellään vain jonkin oppiaineen sisällä. Perehdyttämiselle kuuluisi varata huomattavasti nykyistä enemmän oppitunteja, jopa niin, että perehdyttäminen olisi oma oppi-aineensa.

Mielestäni perehdyttämiseen ei vielä tänä päivänä kiinnitetä tarpeeksi huomiota eikä sen tärkeyttä ymmärretä. Olisi hyvä jos, perehdyttäminen otettaisiin entistä paremmin huomioon jo siinä vaiheessa, kun yritysjohtajia koulutetaan. Näin perehdyttäminen tulisi tutuksi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa eikä olisi enää uusi asia kun opiskelijoista tulee aikanaan yritysjohtajia. Uskon, että sitä kautta perehdyttäminen tulisi normaaliksi käytännöksi jokaiseen organisaatioon.

## LÄHTEET

- Aalto, L., Hätönen, H. & Vaherva, T. 1992. Henkilöstön kehittäminen ja kouluttaminen. Käsikirja. Helsinki: AT-julkaisutoimisto Oy.
- Elovainio, M. (toim.) 1992. Perehdyttäminen ja tiimityö: sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämismahdollisuuksia.
- Gustafsson, J & Myllärinen A 2005. Monikulttuurisuus voimavarana työyhteisössä EMO. Kunta ja Me 4.
- Heinonen, J & Järvinen, A 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Hogg, C. 1999. Creating a staff handbook. Exeter: Short Run Press.
- Hätönen, H. 1999. Osaava henkilöstö nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- Kajaanin palvelutalosaatiö 2004. <http://www.palvelutalosaatio.fi>. Luettu 17.12.2004.
- Kangas, P. 1996. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kangas, P. 1998. Psykologiaa palvelualoille. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kylänpää, E. 2003. Viestintätilanteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lepistö, I. 1992. Työpaikan aikuiskoulutus: Perehdyttäminen ja työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I 1996. Työpaikan aikuiskoulutus: Perehdyttäminen ja työnopastus: Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I. 2001. Työhön perehdyttäminen taidon ja laadun varmistajana. Helsinki: Alfabox Oy.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Mitchell, G. 1998. The trainer's handbook; the AMA guide to effective training. New York: Amacom.

Peltokoski, J. 2004. Perehdyttäminen hoitotyön johtamisen osana: Osastonhoitajien näkemyksiä hoitotyöntekijän perehdyttämisestä yhdessä sairaanhoitopiirissä. Kuopion Yliopisto.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rissanen, R., Sääsä, K. & Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo.

Ruohotie, P. 1996 Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ruohotie, P. 1998. Motivaatio tahto ja oppiminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WS Bookwell Oy.

Työturvallisuuskeskus 2004. <http://www.tyoturva.fi>. Luettu 17.12.2004.

Åberg, L. 1993. Esimiehen viestintäopas; Riemua johtamiseen! Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

**TYÖPAIKKASI ON KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖN  
SAMMONKADUN PALVELUTALON ATERIAPALVELU,**



**TERVETULOA TALOON!**

# SISÄLTÖ

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO  | 1  |
| 2 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TAVOITTEET                          | 2  |
| 3 KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖ                              | 2  |
| 3.1 Taustaa   | 3  |
| 3.2 Kajaanin Palvelutalosäätiön toiminnan tarkoitus       | 3  |
| 3.3 Asiakkaat   | 4  |
| 3.4 Aukkaaksi hakeutuminen                                | 4  |
| 3.5 Palveluiden hinnat                                    | 4  |
| 3.6 Palvelutalosäätiön toimintaan liittyvä aineisto       | 6  |
| 4 ORGANISAATIO JA HENKILÖSTÖ                              | 7  |
| 4.1 Organisaatio  | 7  |
| 4.2 Johto   | 8  |
| 4.3 Eri yksiköt ja keskeiset yhdyshenkilöt eri yksiköissä | 8  |
| 4.4 Työsuojeluorganisaatio                                | 9  |
| 5 TOIMINTATAVAT YRITYKSESSÄ                               | 9  |
| 5.1 Yrityksen arvot                                       | 9  |
| 5.2 Työasut   | 10 |
| 5.3 Vaitiolovelvollisuus                                  | 10 |
| 6 TILAT JA TURVALLISUUS                                   | 11 |
| 6.1 Kulutiet ja varauloskäynnit                           | 11 |
| 6.2 Hälytysjärjestelmä                                    | 11 |
| 6.3 Eri yksikköjen sijainti (Sammonkatu 8)                | 11 |
| 6.4 Turvallisuussuunnitelma                               | 12 |
| 6.5 Vartiointi  | 12 |
| 7 TYÖTERVEYSHUOLTO  | 13 |
| 7.1 Työterveyshuollon palvelut                            | 13 |

|   |        |
|---|--------|
| 7.2 Työhöntulotarkastukset ja tarvittavat todistukset               | 13     |
| 7.3 Ensiapuohjeet   | 13     |
| <br>8 ATERIAPALVELU   | <br>14 |
| 8.1 Esimies, henkilöstö ja heidän tehtävänsä                        | 14     |
| 8.2 Toiminta-ajatus   | 14     |
| 8.3 Asiakkaat   | 15     |
| 8.4 Työajat, tauot ja poissaolot                                    | 15     |
| 8.5 Ateria – ajat ja hinnat   | 16     |
| 8.6 Vientiaterioiden aikataulut                                     | 17     |
| 8.7 Vientiaterioiden jakautuminen                                   | 17     |
| 8.8 Sammonkatu 8:n ateriat  | 18     |
| 8.9 Avaimet   | 18     |
| 8.10 Hygienia ja omavalvonta  | 18     |
| 8.11 Ateriapalvelun sidosryhmät                                     | 20     |
| <br>9 OMA TYÖTEHTÄVÄ  | <br>21 |
| 9.1 Oman tehtävän työohjeet   | 21     |
| 9.2 Koneet, laitteet ja välineet                                    | 26     |
| 9.3 Huolto, häiriötilanteet.  | 26     |
| <br>10 KOULUTUS JA SISÄINEN TIEDOTTAMINEN                           | <br>26 |
| 10.1 Perehdyttämismateriaali ja sen käyttö                          | 27     |
| 10.2 Kehityskeskustelut   | 27     |
| 10.3 Ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet ja muu sisäinen viestintä | 28     |
| 10.4 Työehtosopimus ja palkka                                       | 28     |
| <br>11 MUUT ASIAT   | <br>29 |
| 11.1 Harrastus- ja virkistysmahdollisuudet                          | 29     |
| 11.2 Vakuutukset  | 29     |
| 11.3 Puhelimen ja tietotekniikan käyttö                             | 30     |
| 11.4 Tärkeitä puhelinnumeroita                                      | 30     |

## LIITTEET

# 1 JOHDANTO

Perehdyttäminen tarkoittaa kokonaisvaltaista työhön ja työyhteisöön tutustuttamista siten, että perehdytettävä oppii työnsä ja talon tavat mahdollisimman nopeasti. Perehdyttämisen tavoitteena on antaa tulokkaalle monipuoliset valmiudet menestyä työssään ja saada hänet tuntemaan tyydytystä työstään. Perehdyttämisen tavoitteita organisaation kannalta ovat tuottavuus, tehokkuus ja hyvä laatu. Yksilön tavoitteita ovat työtyytyväisyys, - motivaatio ja epävarmuuden väheneminen. Huolellisesti toteutettu perehdyttäminen on sekä perehdytettävän että työyhteisön etu.

Perehdyttäminen on henkilöstön suunnitelmallista koulutusta ja kehittämistä ja sen tulisi sisältyä organisaation toiminta- ja koulutussuunnitelmiin. Kilpailukyky, tuottavuus, työn laatu, työturvallisuus ja henkinen hyvinvointi työssä asettavat suuria haasteita työhön perehdyttämiselle. Perehdyttämisellä pyritään antamaan uudelle työntekijälle myönteinen kuva organisaatiosta. Kun perehdyttämisaineisto on laadittu kirjalliseen muotoon, voi jokainen yrityksen työntekijä osallistua perehdyttämiseen yhteisten tavoitteiden mukaisesti.

Työnopastus on tärkeä osa perehdyttämistä. Työnopastus on työhön liittyvien tietojen ja taitojen välitöntä opettamista. Työnopastukseen kuuluu työtehtävien opettamisen lisäksi koneiden, laitteiden ja työvälineiden käytön opastus unohtamatta koneiden puhdistuksen, huollon ja säätöjen opettamista. Tarvittaessa opastetaan myös henkilökohtaisten suojalaitteiden ja suojavaatetuksen käyttö.



## 2 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TAVOITTEET

Tämä perehdyttämisopas on tehty Kajaanin Palvelutalossäätiön ateriapalveluun, ja sen tarkoitus on auttaa ateriapalvelun henkilökuntaa huolellisen ja hyvän perehdyttämisen toteuttamisessa. Tavoitteena on saada tulokas oppimaan työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti, niin että hän selviytyy niistä ilman muiden apua. Tavoitteena on myös luoda tulokkaalle kokonaiskuva organisaatiosta ja siitä, miten hänen oma työnsä liittyy kokonaisuuteen.

Perehdyttämisoppaan tarkoitus on myös jo talossa olevien työntekijöiden muistin tukena toimiminen. Jo pitkään talossa työskennellyt henkilökunta voi tarvittaessa tarkistaa oppaasta asioita, jotka ovat saattaneet unohtua. Henkilökunta voi saada oppaasta apua myös silloin, kun joku asiakas tai uusi työntekijä kysyy tietoa, johon ei muista varmaa vastausta.

### 3 KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖ

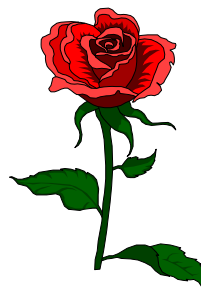
#### 3.1 Taustaa

Kajaanin Palvelutalosesätiö perustettiin vuonna 1987. Perustajajäseniä olivat Kajaanin kaupunki, Kajaanin evankelisluterilainen seurakunta, Kajaanin Arvola-koti, sotainvalidien veljesliiton Kajaanin osasto sekä viisi eri eläkeläisjärjestöä. Kajaanin Palvelutalosesätiölle kuuluva Sammonkadun palvelutalo rakennettiin vuonna 1990, ja Isotupa vuokratulo valmistui vuonna 1993.

#### 3.2 Kajaanin Palvelutalosesätiön toiminnan tarkoitus

Säätien toiminnan tarkoitus on edistää ja tukea Kajaanin kaupungissa asuvien vanhusten hyvinvointia ja fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tuottamalla ja kehittämällä vanhusten asumispalveluja, kotipalveluja ja niihin liittyviä tukipalveluja sekä virkistystoimintaa. Toiminta on tarkoitettu palvelutalossa ja kotona asuville vanhuksille ja eläkeläisille. Toiminnallaan säätien edistää vanhusten ja eri-ikäisten välistä kanssakäymistä. Palvelut ovat asiakaslähtöisiä, joustavia, luotettavia ja ammatillisesti korkeatasoisia.

Säätien tekee yhteistyötä muiden vanhustyötä tekevien kanssa siten, että säätien toiminta vastaa osaltaan vanhusten ja Kajaanin kaupungin sekä vuoden 2005 alusta lukien Kainuun hallintokokeiluun kuuluvan alueen vanhustenhuollon tarpeisiin.



### 3.3 Asiakkaat

Säätiön asiakkaat ovat kajaanilaisia vanhuksia, joiden omat voimavarat eivät riitä arjesta selviytymiseen ilman hoitajan apua ja tukea. Kajaanin kaupunki ostaa tehostetun palveluasumisen paikat ja osoittaa asukkaat niihin. Asukkaiden valinta tapahtuu yhteistyössä säätiön henkilökunnan kanssa.

Palvelujen ja asumisen perusteena ovat asukkaiden tarpeet ja voimavarat sekä säätiön käytettävissä olevat resurssit. Asukkailla on mahdollisuus yksityisyyteen, yhteisöllisyyteen ja turvallisuuteen, ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan ja hän tekee itseään koskevat päätökset mahdollisuuksiensa mukaan itse.

Asukkaat ovat omatoimisia voimavarojensa mukaan. Kuntouttavalla toiminnalla toimintakykyä ylläpidetään mahdollisimman pitkään ja heidän kotona asumistaan tuetaan.

### 3.4 Asukkaaksi hakeutuminen

Kajaanin Palvelutalossäätiön asukkaaksi hakeudutaan aina hakemuksella, joita saa säätiön toimistosta, osoitteesta seminaarinkatu 5 B, 87100 KAJAANI.

### 3.5 Palveluiden hinnat

#### **Palveluasuminen sammonkatu 8 ryhmäkodissa**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Vuokra</b> (oma huone + yht. tilat)            | <b>275,83 €/kk</b> |
| <b>Ateriat</b><br>(sis. kaikki ateriat ja kahvin) | <b>378,00 €/kk</b> |
| Asumispalvelupäätöksen tekee kaupunki             |                    |

Itse maksettavaksi tulevat lääkkeet, vaatteet ym. henkilökohtaiset tarvikkeet.

**Palveluasuminen omassa asunnossa****Vuokra**

|         |                      |
|---------|----------------------|
| Yksiöt  | 323,00 – 329,80 €/kk |
| Kaksiot | 393,55 – 402,05 €/kk |

**Ruoka**

|                |                |
|----------------|----------------|
| Aamupala       | 2,20 €/ateria  |
| Lounas         | 5,20 €/ateria  |
| Päivällinen    | 2,70 €/ateria  |
| Iltapala       | 1,30 €/ateria  |
| Kaikki ateriat | 342,00 €/30 pv |

**Hoitomaksu**

- palvelukokonaisuus 1: alle 9 h                      295,00 €/hlö/kk
- palvelukokonaisuus 2: 10 – 19 h                      583,00 €/hlö/kk
- palvelukokonaisuus 3: 20 – 34 h                      882,00 €/hlö/kk
- yli 35 h menevät palvelukokonaisuusmaksut kaupunki perii tulojen mukaan

**Palvelukokonaisuus 1:ssä lisäksi sovitut palvelut**

|  |              |
|--|--------------|
| Sauna tai suihku avustajan kanssa      | 7,00 €/kerta |
| Asiointi: pankki, apteekki             | 8,00 €/kerta |
| Lääkkeiden jako dosettiin 2 krt/kk     | 7,00 €/kerta |
| Lääkehuolto ja valvonta                | 24,00 €/kk   |
| Lääke- tai muu hoito, esim. silmätipat | 8,00 €/vko   |
| Saattaja-apu                           | 25,00 €/krt  |
| Sairaanhoitajan/hoitajan käynti        | 7,00 €/krt   |

**Palvelukokonaisuusluokissa 1 – 3**

|            |               |
|------------|---------------|
| Pyykinpesu | 10,00 €/kone  |
| Siivous    | 15,00 €/tunti |

**Isotupa, Koulukatu 1 (vuokratalo)**

|         |                      |
|---------|----------------------|
| Yksiöt  | 328,10 – 390,15 €/kk |
| Kaksiot | 408,00 – 416,50 €/kk |

**Päiväpaikka Ursula, Sammonkatu 8**

|  |             |
|--|-------------|
| Kokopäivämaksu (n. 8 h)                          | 16,00 €/hlö |
| Sis. aamiaisen, lounaan ja päiväkahvin           |             |
| Puolipäivämaksu (n. 4-5 h)                       | 11,00 €/hlö |
| Sis. aamiaisen ja lounaan tai lounaan ja kahvin. |             |

|                |            |
|----------------|------------|
| Ohjattu lounas | 6,00 €/krt |
|----------------|------------|

|                        |            |
|------------------------|------------|
| Ohjattu sauna ja uinti | 2,50 €/krt |
|------------------------|------------|

### **Dementoituvien kuntouttava kotihoito**

|                        |          |
|------------------------|----------|
| Arkisin alkava ½ tunti | 8,10 €/h |
|------------------------|----------|

### **Yöpartio**

|   |            |
|---|------------|
| Yöpartion käynti<br>(alkavalta puolelta tunnilta) | 5,00 €/krt |
|---|------------|

### **Ateriapalvelu, Sammonkatu 8**

|             |        |
|-------------|--------|
| Aamiainen   | 2,20 € |
| Lounas      | 5,20 € |
| Päivällinen | 2,70 € |
| Päiväkahvi  | 1,20 € |
| Iltapala    | 1,30 € |

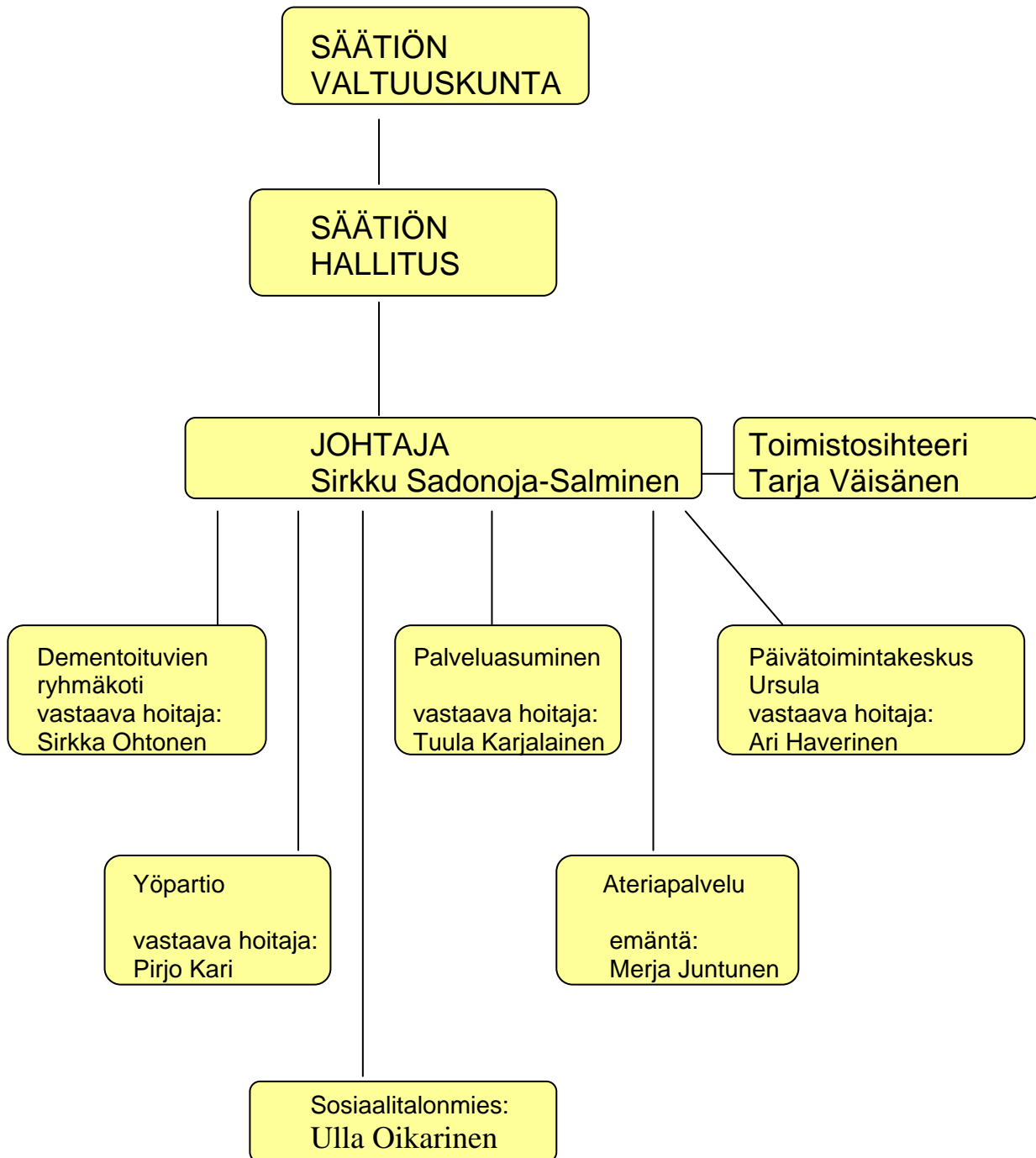
### **3.6 Palvelutalosaatiön toimintaan liittyvä aineisto**

Säätiöllä on omat internet sivut osoitteessa [www.palvelutalosaatio.fi](http://www.palvelutalosaatio.fi) ja jokaisesta osastosta on tehty oma esite, joita saa sihteeriltä Tarjal Väisäseltä, osoitteesta Seminaarinkatu 5, 87100 KAJAANI. Puh 08-618 0018.



## 4 ORGANISAATIO JA HENKILÖSTÖ

### 4.1 Organisaatio



## 4.2 Johto

Kajaanin Palvelutalossäätiön johtajana toimii Sirkku Sadonoja-Salminen. Hänen toimistonsa sijaitsee Kajaanin Arvola-kodissa osoitteessa Seminaarinkatu 5, 87100 KAJAANI. Samoissa tiloissa sijaitsee myös Palvelutalossäätiön toimisto, jossa työskentelee sihteeri Tarja Väisänen.

## 4.3 Eri yksiköt ja keskeiset yhdyshenkilöt eri yksiköissä

Sammonkadun palvelutalon sisällä toimii neljä eri yksikköä, joita ovat dementia-ryhmäkoti, palveluasuminen, päivätoimintakeskus Ursula sekä ateriapalvelu. Dementia-ryhmäkodin tiloissa toimii turvapuhelinkeskus, jonne voivat soittaa kaikki Kajaanin alueen turvapuhelinasiakkaat silloin kun tarvitsevat apua. Lisäksi päivätoimintakeskus Ursulan tiloissa toimii muistineuvola ja Yöpartio.

Yhdys- / vastuuhenkilöt:

- Dementia-ryhmäkoti, erikoissairaanhoitaja Sirkka Ohtonen
- Palveluasuminen, lähihoitaja Tuula Karjalainen
- Päivätoimintakeskus, lähihoitaja Ari Haverinen
- Ateriapalvelu, ravitsemusteknikko Merja Juntunen
- Yöpartio, lähihoitaja Pirjo Kari

Lisäksi säätiölle kuuluu yksikkö, joka sijaitsee Sammonkadun palvelutalon ulkopuolella. Tämä yksikkö on Isotuvan vuokratalo Koulukatu 1:ssä. Isotuvassa palveluja tuottaa kaupungin kotipalvelu.

Sammonkatu kahdeksan tiloissa toimii myös kuntohoitaja-kampaaja. Hän on yksityinen yrittäjä.

Talonmiehen tehtäviä säätiöllä hoitaa Ulla Oikarinen

Tarkemmat eri yksikköjen toiminnan kuvaukset löytyvät laatukansioista. Oma laatukansio löytyy jokaisesta yksiköstä.

#### 4.4 Työsuojeluorganisaatio

Kajaanin Palvelutalosaatiön työsuojeluhenkilöstö kaudella 1.1.2004 – 31.12.2005:

TYÖSUOJELUVALTUUTETTU: Tuula Karjalainen

Puh. työ 08 6180054

1. VARAVALTUUTETTU: Saara Häggman

Puh. työ 08 6180054

2. VARAVALTUUTETTU: Ari Haverinen

Puh. työ 08 6180053

TYÖSUOJELUPÄÄLLIKKÖ Sirkka Ohtonen

Puh. työ 08 618 0050

Työsuojelutoimikuntaan kuuluu edellä mainittujen lisäksi edustaja keittiöstä ja yöpartiosta.

#### 5 TOIMINTATAVAT YRITYKSESSÄ

##### 5.1 Yrityksen arvot

Laatuajattelu on osa Kajaanin Palvelutalosaatiön yrityskulttuuria. Työn tulee olla laadukasta, yksilöä kunnioittavaa ja asiakkaan arvomaailman huomioivaa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että vanhuksen yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja että hoito toteutetaan vanhuksen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.



## 5.2 Työasut

Säätiön henkilökunta saa vuosittain työnantajalta työasurahan, joka on hoitohenkilökunnalle noin 50 € ja keittiöhenkilökunnalle noin 70 €. Summien suuruusero johtuu siitä, että keittiöhenkilökunta tarvitsee kulutusta ja tiheää pesua kestävätkä oikeat työasut. Nämä asut tilataan työasuvalmistajilta ja ne ovat aika kalliita. Hoitohenkilökunta sen sijaan ostaa asut paikallisesta kaupasta, jonka kanssa säätiö on tehnyt sopimuksen. Hoitajien asut ovat yleensä rentoja ”kotivaatteita” ja siten myös halvempia kuin keittiöhenkilökunnan työasut.

## 5.3 Vaitiolovelvollisuus

Kajaanin Palvelutalossäätiön palveluksessa oleva saa tietoonsa monia asioita. Iso osa niistä on salassa pidettäviä. Tällaisia asioita ovat tiedot yksityisistä henkilöistä, joihin kuuluvat niin Palvelutalossäätiön asiakkaat kuin henkilökuntakin. Lisäksi monet säätiön sidosryhmiä koskevat tiedot ovat salassa pidettäviä ja liikesalaisuuksiin verrattavia. Tästä johtuen jokainen Kajaanin Palvelutalossäätiön palvelukseen tuleva henkilö allekirjoittaa salassapitoasiakirjan. Tämä koskee myös lyhytaikaisia työntekijöitä.

## 6 TILAT JA TURVALLISUUS

### 6.1 Kulkutiet ja varauloskäynnit

Sammonkadun palvelutalon pääsisäänkäynti sijaitsee Sammonkadun puolella (Parkkipaikka). Lisäksi rakennuksessa on toinen sisäänkäynti Sammonkadun puolella ja neljä sisäänkäyntiä sisäpihalla, joista yksi johtaa suoraan keittiöön. Tämän lisäksi kellarikerroksessa on kaksi ovea, joista pääsee ulos. Uloskäyntejä on siis yhteensä kahdeksan. Kaikki uloskäynnit on merkitty vihreillä kylteillä ja valoilla.

### 6.2 Hälytysjärjestelmä

Palvelutalossa on automaattinen paloilmoituslaitteisto. Palokellot soivat palohälytyksen sattuessa, ja hälytys menee suoraan aluehälytyskeskukseen. Kaikissa talon sisätiloissa on savu ja lämpöilmaisimet. Paloilmoituskaappi sijaitsee Sammonkadun puoleisen ulko-oven läheisyydessä. Kaikilla osastoilla on seinällä ohjeet siitä, miten toimia palohälytyksen sattuessa.

Tällä hetkellä vain yhdellä asukkaalla on henkilökohtainen ovihälytin, mutta sen saa tarvittaessa muillekin asukkaille. Ovihälytin hälyttää yöllä suoraan kodinhoitajan puhelimeen, jos asukas poistuu asunnostaan yöaikaan.

### 6.3 Eri yksikköjen sijainti (Sammonkatu 8)

Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat päivätoimintakeskus Ursula, ateriapalvelu ja palveluasumisen hoitohenkilökunnan toimistotilat. Lisäksi ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee kampaamo/kuntohoitola ja 8 asuntoa sekä kuntoutustila. Toinen kerros on varattu kokonaan palveluasunnoille, joita on 9. Kolmannessa kerroksessa on dementia -ryhmäkoti ja kaksi palveluasuntoa. Kellarikerroksessa ovat henkilökunnan sosiaalitilat, saunat (2 kpl), uima-allas, väestönsuoja ja

pyykkitupa sekä talonmiehen työtila. Ullakkotiloissa on ilmastointikeskus, hissin konehuone ja ullakkovarastot.

#### 6.4 Turvallisuussuunnitelma

Säätiölle on tehty oma turvallisuussuunnitelma, joka löytyy jokaisesta yksiköstä. Turvallisuussuunnitelma annetaan jokaisen tulokkaan luettavaksi mahdollisimman pian töiden alettua tai se käydään läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Olisi suotavaa, että myös jo talossa pidempään olleet lukisivat sen läpi säännöllisin väliajoin. Turvallisuussuunnitelma sisältää mm. paloturvallisuusohjeet ja ohjeet siitä miten toimitaan palohälytyksen sattuessa. Nämä ohjeet löytyvät myös jokaisen yksikön seinältä.

#### 6.5 Vartiointi

Sammonkadun palvelutaloa vartioi öisin Securitas Oy. Vartija suorittaa talon ulkopuolisen ja sisäpuolisen tarkastuksen. Hän tarkastaa keittiöstä, että kaikki koneet ja laitteet on suljettu ja että ovet ovat lukossa. Vartija tapaa myös yöhoitajan ja kuittaa kierroksellaan kaikki taloon asennetut viivakoodit.

## 7 TYÖTERVEYSHUOLTO

### 7.1 Työterveyshuollon palvelut

Kajaanin Palvelutalosesätiön työterveyshuollosta vastaa Kainuun työterveys Ry osoitteessa Tehdaskatu 11, 87100 KAJAANI. Työterveyshuollon palvelut on tarkoitettu jokaiselle esätiön henkilökuntaan kuuluvalla hänen sairastuttuaan äkillisesti työssä ollessaan tai työtapaturman sattuessa. Muissa asioissa on mentävä oman alueen terveyskeskukseen. Myös työhöntulotarkastus ja ikäkausitarkastukset voidaan tehdä työterveyshuollossa.

### 7.2 Työhöntulotarkastukset ja tarvittavat todistukset

Työhöntulotarkastus vaaditaan vain vakituiseen työsuhteeseen tulevilta työntekijöiltä. Salmonellatodistus ja hygieniapassi vaaditaan kaikilta työntekijöiltä, myös lyhytaikaisilta. Tämä siksi, että kaikki työntekijät joutuvat kosketuksiin elintarvikkeiden kanssa, esimerkiksi syöttäessään vanhuksia. Salmonellatodistus tulee toimittaa myös siinä tapauksessa, jos työntekijä on käynyt lomamatkalla Pohjoismaiden ulkopuolella.

### 7.3 Ensiapuohjeet

Ensiapuohjeet löytyvät jokaisen osaston seinältä ja ne käydään läpi perehdytettävän kanssa.

## 8 ATERIAPALVELU

### 8.1 Esimies, henkilöstö ja heidän tehtävänsä

Emäntä Merja Juntunen on vastuussa keittiön toiminnasta ja hänen tehtäviinsä kuuluvat kaikki keittiön työt ruoanvalmistuksesta työvuorolistan laatimiseen.

Keittäjät Anita Korhonen ja Marjo Moilanen vastaavat ruoanvalmistuksesta.

Keittiöapulainen Kaisa Möttönen vastaa myös osaltaan ruoanvalmistuksesta ja hänen tehtäväalueensa on sama kuin keittäjillä, mutta hän tekee varsinaisia ruoanvalmistusvuoroja vähemmän kuin keittäjän nimikkeellä toimivat työntekijät.

Tukityöllistetty vastaa astiahuollosta ja siivouksesta

Käytännössä kaikki ateriapalvelun työntekijät tekevät kaikkia keittiön töitä ja työskentelevät kaikissa vuoroissa.

### 8.2 Toiminta-ajatus

Kajaanin Palvelutalosaatiön keittiö tarjoaa asiakkailleen vanhusten ruokavaliosuosituksen mukaista kotiruokaa. Tavoitteena on turvata asiakkaiden hyvä ravitsemustila, joka edesauttaa terveyden ja toimintakyvyn ylläpitoa ja hyvää elämänlaatua. Ruoan valmistuksessa huomioidaan tarpeelliset erityisruokavaliot ja asiakkaan kohtuulliset toivomukset.



### 8.3 Asiakkaat

Ateriapalvelun asiakkaita ovat Sammonkadun palvelutalon, Isotuvan ja Arvola-koti Ry:n asukkaat sekä kaupungin ohjaamat ulkopuoliset ikäihmiset, jotka voivat käydä ruokailemassa palvelutalon ruokasalissa.

### 8.4 Työajat, tauot ja poissaolot

Työt ateriapalvelussa sijoittuvat klo 7:00 – 18:30 välille siten, että klo 7:00 töihin tulee kaksi työntekijää ja klo 11:00 tulee yksi työntekijä. Lisäksi, jos keittiölle on palkattu tukityöllistetty, tulee hän töihin noin klo 11:00. Hänen tekee yleensä noin neljän tunnin päiviä.

Töitä tehdään siis kahdessa vuorossa ja työvuorolistat laaditaan kolmen viikon periodeissa. Säännöllinen työaika täyttä työaika tekeväälle on 114  $\frac{3}{4}$  tuntia kolmessa viikossa. Viikonloppuisin keittiössä on töissä vain kaksi henkilöä, joista toinen tulee töihin klo 7:00 ja toinen klo 9:30. Iltavuoroon töihin tuleva tekee tällöin yhdeksän tunnin työpäivän. Työt loppuvat viikonloppuisinkin klo 18:30.

#### Tauot

Jos päivittäinen työaika on pidempi kuin kuusi tuntia, kuuluu työntekijälle puolen tunnin ruokailutauko. Tauko ei kuitenkaan saa sijoittua työpäivän alkuun tai loppuun. Ruokailutauko voidaan sopimuksesta antaa myös lyhyemmissä työvuoroissa. Lisäksi työntekijälle kuuluu yksi kymmenen minuutin kahvitauko. Tarkemmat ohjeet tauoista löytyvät työehtosopimuksesta, KVTES.

## Poissaolot

Töistä voi olla oman tai lapsen sairauden takia pois ”omalla luvalla” kolme päivää. Poissaoloista tulee kuitenkin tehdä työnantajalle kirjallinen selvitys lomakkeella, joita saa säätiön toimistosta.

### 8.5 Ateria – ajat ja hinnat

|  | Alkaen    | Hinnat      |             |
|--|-----------|-------------|-------------|
| Sammonkatu 8                             |           | (asiakkaat) | (hlö.kunta) |
| Aamiainen                                | klo 8:30  | 2,20 €/krt  | 2,20 €/krt  |
| Lounas                                   | klo 12:30 | 5,20 €/krt  | 4,80 €/krt  |
| Päiväkahvi                               | klo 14:30 | 1,20 €/krt  | 1,20 €/krt  |
| Päivällinen                              | klo 17:30 | 2,70 €/krt  | 2,70 €/krt  |
| Illtapala (otetaan mukaan päivälliseltä) |           | 2,70 €/krt  |             |



## 8.6 Vientiaterioiden aikataulut

Aamiainen (Isotupa) klo 8:00

Lounas (Arvola, Fränti ja Isot.) klo 11:00 (päivällinen ja iltapa mukaan)

Päivällinen (Isotupa) klo 16:00 (iltapala mukaan)

## 8.7 Vientiaterioiden jakautuminen

Iso osa säätiön ateriapalvelun ruoista kuljetetaan talon ulkopuolelle, Arvola-kotiin ja Isotuvalle. Vientiateriat jakaantuvat seuraavasti:

### **Arvola I**

Osmonkatu 2, 87100 KAJAANI

Aamupaloja n. 40 / vrk

Lounaita n. 40 / vrk

Päivällisiä n. 40 / vrk

Iltapaloja n. 40 / vrk

### **Arvola II**

Sissikatu 12, 87100 KAJAANI

Aamupaloja n. 10 / vrk

Lounaita n. 10 / vrk

Päivällisiä n. 10 / vrk

Iltapaloja n. 10 / vrk

### **Arvola IV**

Sissikatu 12, 87100 KAJAANI

Lounaita n. 5 / vrk



**Fränti**

Tehdaskatu 3, 87100 KAJAANI

Aamupaloja n. 7 / vrk

Lounaita n. 7 / vrk

Päivällisiä n. 7 / vrk

Iltapaloja n. 7 / vrk

**Isotupa**

Koulukatu 1, 87100 KAJAANI

Aamupaloja n. 5 / vrk

Lounaita n. 9 / vrk

Päivällisiä n. 3 / vrk

**8.8 Sammonkatu 8:n ateriat**

Palvelutalon omassa ruokasalissa menee päivittäin noin 20 aamupalaa ja lounasta, noin 15 päivällistä ja noin 5 iltapalaa. Lisäksi kolmannen kerroksen ryhmäkotiin menee kaikkia päivän aterioita 10 kpl.

**8.9 Avaimet**

Ateriapalvelussa vakituisesti työskentelevät henkilöt saavat käyttöönsä talon avaimet, jotka noudetaan dementia-ryhmäkodista. Avaimien haltija kuittaa avaimet omalla allekirjoituksellaan ja on niistä vastuussa henkilökohtaisesti. Auton lämmitystä varten saa avaimet keittiöstä. Talvikauden hinta auton lämmitykselle on 34€.



## 8.10 Hygienia ja omavalvonta

Keittiön puhtaanapito on jokaisen työntekijän vastuulla. Suurkeittiön hygieniaohjelman keittiölle on tehnyt Diversey. Ohjelmasta löytyvät tarkat työohjeet kunkin kohteen puhdistukseen. Lisäksi ohjelma sisältää myös keittiössä käytettävien pesuaineiden käyttöturvallisuustiedotteet. Jäteastiat sijaitsevat keittiön lastauslaiturin viereisessä varastossa, ja jätteiden lajitteluohjeet löytyvät keittiön seinältä.

Suurkeittiöiden omavalvonta perustuu elintarvikelakiin (1995 / 361 § 8) ja terveydensuojelulakiin (1994/763 § 36). Säätiön keittiöllä on omavalvontaohjelma, jonka mukaisesti päivittäin mitataan ruokien lämpötiloja ja kylmiöiden lämpötiloja. Vientiaterioiden lämpötilat mitataan päivittäin sekä säätiön keittiöllä että asiakkaan luona. Päivittäinen ruokanäytteiden ottaminen on myös osa omavalvontaa.

Henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluvat pukeutuminen ja omasta puhtaudesta huolehtiminen. Elintarvikkeita käsittelevän henkilön on työssään oltava pukeutuneena siististi ja työn edellyttämällä tavalla. Työpukua käytetään vain työpaikalla. Sormukset, rannekellot ja rannekorut on poistettava pukeuduttaessa työasuun. (<http://www.elintarvikevirasto.fi>.)

## 8.11 Ateriapalvelun sidosryhmät

Ateriapalvelun sidosryhmiä ovat seuraavat tavarantoimittajat:

- Meira Nova, joka toimittaa keittiölle tuoretuotteet, kuiva-aineet ja pakasteet.
- Valio, jolta tulevat meijerituotteet, kuten maidot, voit, jogurtit ja pakasteet.
- Saarioinen toimittaa lihat ja leikkeleet.
- Puolangan leipomo toimittaa keittiölle leivät.
- Diverseyltä tulevat puhdistusaineet ja siivousvälineet
- 

Sidosryhmiin kuuluu myös Kainuun Kuriiri, joka toimii vientiaterioiden kuljettajana.



## 9 OMA TYÖTEHTÄVÄ

### 9.1 Oman tehtävän työohjeet

#### **Klo 7 – 15 RUOANVALMISTUSVUORO**

- VALMISTAA AAMIAISEN
- VALMISTAA LOUNAAN PÄÄRUOAN JA DIEETIT
- VALMISTAA PÄIVÄLLISEN JÄLKIRUOAN
- ANNOSTELEEE JA PAKKAA PÄÄRUOAN KULJETUSASTIOIHIN (FRÄNTI, ARVOLA, ISOTUPA)
- PAKKAA KULJETUKSEEN LÄHTEVÄT ANNOSRUOAT YHDESSÄ TOISEN AAMUVUOROLAISEN KANSSA
- HUOLEHTII PÄÄRUOAN RUOKASALIIN JA DEM. OSASTOLLE
- VALMISTAA PÄIVÄLLISEN KULJETUSASTIOIHIN, ISOLLE TUVALLE JA DEM. OSASTOLLE
- ESIVALMISTELEEE SEURAAVAN PÄIVÄN RUOKIA
- SIIVOAA OMAT JÄLKENSÄ JA MUUTAKIN JOS AIKAA JÄÄ

## Klo 7 – 15 PAKKAUSVUORO

- HUOLEHTII AAMIAISEN RUOKASALIIN TARJOLLE ( KAHVI, PUURO, JUOMAT YM. )
- PAKKAA KULJETUSLAATIKOIHIN LEIVÄT, MAIDOT, LEIKKELEET JA SOPAN TAI HEDELMÄN
- VALMISTAA SALAATIN JA PAKKAA SEN KULJETUSASTIOIHIN JA OSASTOILLE ASTIOIHIN
- VALMISTAA JÄLKIRUOAN JA PAKKAA KULJETUSASTIOIHIN JA OSASTOILLE ASTIOIHIN
- PAKKAA KULJETUSRUOKIEN MUKAAN TILATUT TARVIKKEET ( MARGARIINIT, MEHUT, JUOMAT JNE.)
- TISKAA AAMUTISKIN
- PAKKAA KULJETUKSEEN LÄHTEVÄT ANNOSRUOAT YHDESSÄ TOISEN AAMUVUOROLAISEN KANSSA
- TYHJENTÄÄ JA SIIVOAA LINJASTON AAMIAISEN JÄLKEEN
- ESIVALMISTEE SEURAAVAN PÄIVÄN RUOKIA (SALAATTI, JÄLKIRUOKA)
- SIIVOAA JÄLKENSÄ JA MUUTAKIN JOS JÄÄ AIKAA ( VOI MYÖS LEIPOA TARVITTAESSA)

Huom! Jos tätä vuoroa tekee emäntä hän siirtyy toimistotyöhön heti kun kuljetusruoat on pakattu.

**Klo 11 – 18:30 TISKI / SALIVUORO**

- TÄYDENTÄÄ LINJASTON LOUNASTA VARTEN (SALAATTI, JÄLKIRUOKA, JUOMAT JNE.)
- HUOLEHTII LEIKKELEET JA KASVIKSET PÄIVÄLLISELLE JA SEURAAVAN PÄIVÄN AAMIAISELLE
- HUOLEHTII ILTAPALALEIVÄT RUOKASALIIN JA ISOTUVALLE SEKÄ ISOTUVAN PÄIVÄLLISEN JA AAMIAISEN LISÄKKEET
- HUOLEHTII RUOKASALIN RAHALIIKENTEESTÄ
- KEITTÄÄ PÄIVÄKAHVIN JA HUOLEHTII SEN RUOKASALIIN TARJOLLE JA TARJOILEE SEN
- LÄMMITTÄÄ PÄIVÄLLISEN OSASTOILLE JA ISOTUVALLE
- ESIVALMISTEE SEURAAVAN PÄIVÄN SALAATTIA
- PAKKAA LEIKKELEET SEURAAVALLE PÄIVÄLLE (KULJETUKSEEN)
- PAKKAA LEIPÄANNOKSET JA JUOMAT LÄHTEVIIN RUOKAPAKKEIHIN
- HUOLEHTII PÄIVÄLLISEN RUOKASALIIN JA DEM. OSASTOLLE, SEKÄ PAKKAA ISOTUVAN PÄIVÄLLISEN
- TÄYDENTÄÄ LINJASTON PÄIVÄLLISTÄ VARTEN (LEIKKELEET, KASVIKSET, JUOMAT, ILTAPALAT JNE.)
- AUTTAA KODINHOITAJAA PÄIVÄLLISEN JAKAMISESSA RUOKASALISSA.
- TYHJENTÄÄ LINJASTON PÄIVÄLLISEN JÄLKEEN JA PYYHKII RUOKASALIN PÖYDÄT JA TARVITTAESSA MYÖS LATTIAN
- TISKAA PÄIVÄLLISTISKIN
- HUOLEHTII ROSKAT JA RUOANTÄHTEET JÄTEVARASTOON
- SIIVOAA KEITTIÖN (PYYHKII PÖYDÄT JA TYHJENTÄÄ JA HUUHTELEE TISKIKONEEN)
- HUOLEHTII KASSAN LUKKOJEN TAAKSE
- LUKITSEE OVET (KYLMIÖT, VARASTO, ULKO-OVI)
- SAMMUTTAA VALOT JA KEITTIÖKONEIDEN VIRRRAT

## TUKITYÖLLISTETYN TYÖTEHTÄVÄT ATERIAPALVELUSSA

### Päivittäin

1. Ruokasalin lattian puhdistus. Lakaistaan lastalla ja pyyhitään kostealla mopilla.
2. Linjaston puhdistus ja täydennys lounasta varten. Juomat, salaatti, levite, leivät ym.
3. Ruokasalin pöytien pyyhkiminen kostealla liinalla. Pöytäliinojen vaihtaminen tarvittaessa.
4. Tiski
5. Roskien, koiranruokien ja biojätteen vieminen jätekatokseen päivän päätteeksi.  
Huom. myös emännän toimistosta.

### Viikkosiivousohjeet

- MA Kylmiöt, jäähdytyskaappi ja jääkaappi: Hyllyjen tyhjennys ja pyyhkiminen kostealla liinalla ja kuivaus. Lattia samalla tavalla. Huomioi erityisesti ovet ja oven kahvat. Yli neljä päivää vanhat ruoantähteet poistetaan.
- TI Hyllyt ja pöytäpinnat keittiöstä: Kaikkien hyllyjen tyhjennys ja pesu pesuainevedellä ja harjalla. Tiskikoneen peruspuhdistus: *Laatikostot pestään kerran kuukaudessa.*
- KE Linjasto ja mausteikot ruokasalista: Linjaston tyhjennys ja (muista irrottaa sähköjohto) pesu pesuainevedellä ja harjalla. Lämpöaltaaseen vaihdetaan vesi. Mausteikkojen suola- ja sokerisirottimien tyhjennys ja pesu tiskikoneessa ja täyttö uudestaan. Mausteikkojen liinojen vaihto. Ruokasalin kukkien kastelu ja tuolien puhdistus harjalla ja kostealla liinalla.
- TO Keittiön lattian, käsienpesualtaan ja viemärien pesu, yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Peruskuorman purkaminen tarvittaessa.
- PE Kuiva-ainevaraston, astiavaraston ja siivouskomeron lakaiseminen ja hyllyjen järjestely. Kuiva-ainevaraston säilytysastioiden täydennys.  
*Kerran viikossa lämpötarjottimien pesu tiskikoneessa.*  
*Kerran kuukaudessa kuljetuslaatikoiden pesu tiskikoneessa.*

3 X VUODESSA, YHDESSÄ MUIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN KANSSA  
RASVASUODATTIMET TISKIKONEESEEN

Tammikuussa

Toukokuussa

Syyskuussa

TYÖNKUVA VOI MUUTTUA TARVITTAESSA.



## 9.2 Koneet, laitteet ja välineet

Keittiön laitteita, ovat uunit, tiskikone, keittopadat, vihannesleikkuri, yleiskone, siivutuskone ja sauvasekoittimet. Kaikkien keittiön koneiden ja laitteiden käyttöoppaat löytyvät emännän toimistosta. Koneiden ja laitteiden käyttö opastetaan tulokkaalle heti, kun se hänen tehtäviensä edetessä tulee ajankohtaiseksi. Erityistä huomiota kiinnitetään turvallisuustekijöihin.

## 9.3 Huolto, häiriötilanteet.

Kun koneeseen tai laitteeseen tulee vikaa, otetaan yhteyttä ensisijaisesti koneen valmistajan huoltoon. Pikkuviat, kuten esimerkiksi vesijohdon vuodot, voi korjata talonmies Ulla Oikarinen.

## 10 KOULUTUS JA SISÄINEN TIEDOTTAMINEN

### 10.1 Perehdyttämisineisto ja sen käyttö

Perehdyttämisen toteuttamisesta on aina vastuussa kunkin yksikön esimies. Tämä perehdyttämispas tulee käydä ateriapalveluun tulevan työntekijän kanssa läpi sekä teoriassa että käytännössä, siten että esimerkiksi oppaassa mainittuihin yksiköihin käydään tutustumassa paikanpäällä. Ateriapalvelun henkilökunnalle on myös tärkeää käydä tutustumassa niihin yksiköihin, joihin aterioita säätiöltä kuljetetaan. Nämä yksiköt ovat tärkeä osa kokonaisuutta, ja niiden tunteminen on osa laadukasta palvelua. Lisäksi on erittäin tärkeää, että tulokas tutustutetaan turvallisuussuunnitelmassa mainittuihin kohteisiin, jotka ovat tärkeitä esimerkiksi tulipalon syttyessä.

Perehdyttämisen onnistumisesta käydään palautekeskustelut noin kuukauden kuluttua töiden alkamisesta. Palautekeskustelussa käydään läpi perehdyttämistä kokonaisuutena sekä perehdytettävän että perehdyttäjän näkökulmasta. Keskustelun avulla pyritään selvittämään, missä asioissa perehdyttämisessä on onnistuttu ja missä olisi vielä parantamisen varaa. Lisäksi keskustelun pitäisi auttaa huomaamaan, jos jokin asia on jäänyt kokonaan perehdyttämättä.

### 10.2 Kehityskeskustelut

Kajaanin Palvelutalosaätiöllä on käytössä kehityskeskustelu. Tämä tarkoittaa vuosittain käytävää keskustelua esimiehen ja alaisen välillä. Keskustelussa käydään läpi työntekijän heikkouksia ja vahvuuksia. Mietitään, missä hän on hyvä ja missä olisi vielä parannettavaa. Keskustelu käydään nimenomaan työntekijän omasta näkökulmasta. Keskustelun pohjalta luodaan selkeitä tavoitteita ja arvioidaan toteutuneita työtuloksia. Nämä keskustelut käydään kerran vuodessa.

### 10.3 Ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet ja muu sisäinen viestintä

Sammonkatu 8:n sisääntuloaulassa on ilmoitustaulu, johon laitetaan ilmoituksia lähinnä erilaisten talon tapahtumien aikatauluista. Nämä tiedotteet on tarkoitettu asukkaille ja henkilökunnalle. Henkilökunnan palavereista ilmoitetaan yleensä puhelimitse, tai niistä sovitaan aina edellisessä palaverissa. Palavereista voidaan ilmoittaa myös kirjeitse sisäisen postin kautta. Sisäistä postia kuljettaa talonmies Ulla Haverinen. Sisäiselle postille ja muulle postille on sisääntuloaulan läheisyydessä sijaitsevassa henkilökunnan yhteisessä toimistossa oma lokero, johon postit voi jättää ja josta talonmies ne sitten noutaa.

### 10.4 Työehtosopimus ja palkka

Kajaanin Palvelutalosaatiö noudattaa kunnallista yleistä virka- ja työehtosopimusta (KTVS), ja palkka muotoutuu työehtosopimuksen mukaisesti. Palkkapäivä on kuukauden viidestoista päivä vakituisessa työsuhteessa oleville ja kuun viimeinen päivä sijaisille ja tukityöllistetyille. Työpaikalla ei toimi työsuojeluvaltuutettua, koska henkilöstössä on moneen eri liittoon kuuluvia. Ongelmatilanteissa keskustellaan ensisijaisesti oman esimiehen kanssa tai otetaan yhteyttä oman liiton tai KTV:n paikallisyhdistykseen.

## 11 MUUT ASIAT

### 11.1 Harrastus- ja virkistysmahdollisuudet

Kajaanin Palvelutalosaatiön henkilökunta käy 1-2 kertaa vuodessa pienellä matkalla tai esimerkiksi teatterissa. Tämä tapahtuu työnantajan kustannuksella. Lisäksi uima-allas on henkilökunnan käytössä maanantaisin ja keskiviikkoisin klo 15 -17. Kuntosali on henkilökunnan vapaasti käytettävissä silloin, kun siellä ei ole asiakkaita, käytännössä iltaisin ja viikonloppuisin.



### 11.2 Vakuutukset

Kajaanin Palvelutalosaatiö on ottanut henkilökunnalleen lakisääteisen tapaturmavakuutuksen, joka on voimassa työaikana ja kodin ja työpaikan välisillä matkoilla. Lisäksi työnantaja on vakuuttanut henkilökuntansa vapaaehtoisella tapaturmavakuutuksella. Tämä vakuutus korvaa kulut pääsääntöisesti perusterveydenhuollon kulujen mukaan. Korvaus ei siis koske yksityisen terveydenhuollon palvelujen käyttöä.

### 11.3 Puhelimen ja tietotekniikan käyttö

Työpaikan puhelinta ja tietotekniikkaa tulee käyttää vain työasioiden hoitamiseen. Henkilökohtaiset asiat tulee hoitaa omalla puhelimella ja mikäli mahdollista työajan ulkopuolella.

### 11.4 Tärkeitä puhelinnumeroita

| <u>Kajaanin Arvola-koti ry</u>    | Puh.nro      | Lyhyt-<br>valinta |
|-----------------------------------|--------------|-------------------|
| <u>Seminaarinkatu 5 B</u>         |              |                   |
| Johtaja Sirkku Sadonoja-Salminen  | 08-618 0017  | 17                |
| Toimistosihteeri Tarja Väisänen   | 08-618 0018  | 18                |
| <u>Arvola-koti</u>                |              |                   |
| Vastaava hoitaja Lea Puolakka     | 08-618 0021  | 21                |
| Palveluasuminen/ruokasali         | 08-618 0021  | 21                |
| Alatalo                           | 08-618 0016  | 16                |
| Välitalo                          | 08-618 0022  | 22                |
| Ylätalo                           | 08-618 0023  | 23                |
| <u>Arvola II</u>                  |              |                   |
| Vastaava hoitaja Anu Tolonen      | 08-618 0015  | 15                |
| <u>Arvola IV ja Fränti</u>        | 08-618 0025  | 25                |
| Talonmies Auvo Huovinen           | 08-618 0019  | 19                |
| Päivystys                         | 050-528 1637 |                   |
| <u>Kajaanin Palvelutalosaatiö</u> |              |                   |
| <u>Sammonkatu 8</u>               |              |                   |

Yöpartio klo 20.30 alk.

0500-682 747

|                               |              |    |
|-------------------------------|--------------|----|
| Dementiakoti                  | 08-618 0050  | 50 |
| Keittiö                       | 08-618 0052  | 52 |
| Ursula                        | 08-618 0053  | 53 |
| Palveluasuminen               | 08-618 0054  | 54 |
| Isotupa/kodinhoitajat         | 044-710 1769 |    |
| Dem.kotihoito/Tarja Kontkanen | 044-345 9229 |    |
| Talonmies Ulla Oikarinen      | 0500-580 322 |    |

### Sidosryhmiä

|                                 |              |  |
|---------------------------------|--------------|--|
| Kainuun Kuriiri, ruoan kuljetus | 0500-682 696 |  |
|                                 | 0500-682 086 |  |
| Valio                           | 010 381 3941 |  |
|                                 | 010 381 122  |  |
| Puolangan Leipomo               | 08-751 578   |  |
| Saarioinen                      | 032 447 329  |  |
| Diversey                        | 020 747 4200 |  |
| Meira Nova                      | 020 441 157  |  |
| Metos, laitehuolto              | 0400-171 514 |  |
| Dietta, laitehuolto             | 0400-542 294 |  |
| Jääkonehuolto Mertanen          | 08-637 700   |  |
|                                 | 08-614 1539  |  |
|                                 | 0400-900 279 |  |

# KAJAANIN PALVELUTALOSÄÄTIÖ

## PEREHDYTTÄMISEN JA TYÖNOPASTUKSEN MUISTILISTA

Henkilötiedot

Perehdytettävä \_\_\_\_\_

Toimi / tehtävä \_\_\_\_\_ Yksikkö \_\_\_\_\_

Lähin esimies \_\_\_\_\_ Työsuhde alkoi \_\_\_\_\_

| Perehdytyksen sisältö   | Perehdyttäjä | Toteutettu (pvm) |
|---|--------------|------------------|
| <p>1. TYÖHÖNOTTOHAASTATTELUSSA</p> <p>Perusasiat yrityksestä</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- historia, organisaatio, tuotteet, asiakkaat</li></ul> <p>Perusasiat tehtävästä</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- tehtävän kuvaus, esimies, työsuhteen laatu, työaika, palkka, työehtosopimus</li></ul> |              |                  |
| <p>2. TYÖSUHDETTA SOLMITTAESSA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Työsopimus</li><li>- Salassapitovelvollisuuden allekirjoitus</li><li>- Sovitaan tarkka saapumisaika ensimmäisenä työpäivänä</li><li>- Kerrotaan tarvittavista todistuksista</li></ul>  |              |                  |
| <p>3. ENNEN TYÖHÖNTULOA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Työkavereiden informointi</li><li>- Työnopestajasta sopiminen</li><li>- Työvaatteiden varaaminen</li><li>- Työtehtävien suunnittelu ensimmäisiksi päiviksi.</li></ul>   |              |                  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4. TYÖSUHTEEN ALKAESSA (1. Päivä )</p> <p>Vastaanotetaan tulokas sovitussa paikassa<br/> Esitellään osasto ,sosiaalityöt ja annetaan työvaatt.<br/> Esitellään työkaverit<br/> Kerrotaan talon tavat kuten ruokailu, tauot, puhelimen käyttö jne.<br/> Aloitetaan tehtäväkohtainen työnopastus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- koneet ja laitteet ja niiden huolto.</li> <li>- oman tehtävän työohjeet.</li> </ul> |  |  |
| <p>5. TYÖSUHTEEN JATKUESSA<br/>(kahden ensimmäisen viikon aikana)</p> <p>Esitellään eri yksiköt ja niiden yhdyshenkilöt.<br/> Esitellään työsuojeluorganisaatio ja työterveyshuollon palvelut.<br/> Käydään läpi turvallisuussuunnitelma ja ensiapuohjeet.<br/> Käydään läpi tarpeelliset osat omavalvonta- ja hygieniaohjelmasta.</p>  |  |  |
| <p>6. KUUKAUDEN SISÄLLÄ</p> <p>Muut asiat, kuten vakuutukset, sisäinen viestintä ja virkistystoiminta esitellään perehdyttämisoppaan mukaisesti kuukauden sisällä työsuhteen alkamisesta.</p>   |  |  |
| <p>7. KUUKAUDEN KULUTTUA</p> <p>Palautekeskustelu</p>   |  |  |

Minut on perehdytetty yllä olevan suunnitelman mukaisesti:

Kuittaus \_\_\_\_\_ Pvm \_\_\_\_\_



## PEREHDYTTÄMISEN PALAUTE

Arvioi asteikolla 1-5 miten koit saamasi perehdytyksen

1= täysin eri mieltä

2= jokseenkin eri mieltä

3= en osaa sanoa

4= jokseenkin samaa mieltä

5= täysin samaa mieltä

1.Perehdyttämisen ajoitus oli mielestäni oikea \_\_\_\_\_

2.Perehdyttäminen annosteltiin mielestäni oikein \_\_\_\_\_

3.Saamani perehdytys oli laadukasta \_\_\_\_\_

4.Perehdyttäjäni oli tehtävään sopiva henkilö \_\_\_\_\_

5.Saamani perehdytys oli mielestäni riittävää \_\_\_\_\_

Kerro omin sanoin parannusehdotuksia:

Pitäisikö jotain tehdä toisin?, Tuliko asiaa liikaa tai liian vähän?, Saitko tarpeeksi tietoa? Jne.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## PEREHDYTTÄMISOPPAAN PÄIVITTÄMINEN

## PÄIVITYKSEN SUORITTI

PVM

SIVU / SIVUT

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.